

挑战霸王条款,你来举报我点评

■省工商、省消协联合快报发征集令,涉及一批反映强烈的消费领域
■违规行为确认后,工商部门将责令商家整改,不整改将依法处罚

“商品一经售出,概不退换”,“本活动公司拥有最终解释权”,在日常生活中,你是不是经常碰到这样的条款,经营者不吃一点亏,消费者往往只能被动接受。从即日起,江苏省工商局、江苏省消费者协会联合现代快报发出征集令,征集消费者常遇到的消费领域合同中的“霸王条款”,你报我们来点评,教你如何维权。

□现代快报记者 赵丹丹



征集令

聚焦反映强烈的消费领域



快报3月13日相关报道

省消协秘书长童天武介绍,今年省工商部门重点整治“霸王条款”,变“事后”监管为“预先”干预。4月到9月,将对发现的利用合同格式条款侵害消费者合法权益的违法行为,发出限期整改通知书,督促经营者自行清理和纠正,对拒不改正的依法查处。

此次霸王条款“征集令”,征集范围包括金融、保险、供水、供电、供气、房地产交易、装饰装修、中介服务、网络商品交易及服务、旅游、美容美发健身以及大型商场和超市等消费者反映强烈的消费领域。

征集内容包括多方面,在经营者利用合同格式条款免除自身责任方面:造成消费者人身伤害的责任,因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任,对提供的商品或者服务依法应当承担的保证责任,因违约依法应当承担的违约责任。

经营者利用合同格式条款加重消费者的责任方面:比如违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额,承担应当由格式条款提供方承担的经营风险责任。

经营者利用合同格式条款排除消费者的权利方面:比如依法变更或者解除合同的权力,请求支付违约金或者请求损害赔偿的权利,以及解释格式条款的权利等。

对于征集到的有代表性的“霸王条款”,省消协维权专家以及相关律师将对条款进行论证、评点,教你如何维权。对于一些确认的商家违规行为,省消协将会呈请工商部门责令整改,不整改的依法处罚。

什么是“霸王条款”

“霸王条款”:是一些经营者单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的不平等格式合同、通知、声明和店堂告示或者行业惯例等,有逃避经营者应尽义务,任意扩大经营者权限,排除剥夺消费者权利,任意加重消费者责任和利用模糊条款掌控最终解释权等特性。有以下种种表现:

- 1、商品一经售出,概不退换
- 2、商家促销对赠品质量概不负责
- 3、如遇堵车、天气、航班延误、车辆故障等原因,造成行程延误或不完成景点游览,旅行社不承担责任
- 4、占用小区的道路或场地用于停放的车位,全部归出卖人,出卖人有出售、出租,对此购房者无权干涉
- 5、不论哪方违约,中介方均按购房定金30%收取服务费,已收服务费不作退还
- 6、快件内物品属禁限寄物品或其他违法物品,快递服务组织有权没收
- 7、本公司(商场、店)对合同享有最终解释权

征集方式

如果你遭遇了“霸王条款”,可以通过以下几种方式向我们举报:

- 1、拨打快报热线96060
- 2、发微博,加标签#挑战霸王条款#,并@现代快报,说出自己的经历
- 3、发送邮件至 xdkb2012@126.com,请留下姓名和联系方式

典型案例

瑜伽卡一经售出概不退换?

今年年初,陈女士花了2500元办了一张南京静界瑜伽瑞金路馆的瑜伽卡,按照报名时店家提供的课程表,下午两点到3点有一场瑜伽课。一天下午陈女士去上课,一进店门却被告知刚刚换了新课表,这个时段已经没有瑜伽课程。

“既然换课表,为什么不提前通知?”据陈女士说,店方回应称,星期三才出的新课表,来不及通知,而且会员有几百人,无法一一通知。会员应该提前预约课程,便可以知道课表已改。

陈女士要求退卡,瑜伽馆一位行政人员称,陈女士报名时填写了一份会员表,报名表的后面就是公司会员章程,明确写有一经售出概不退换。

陈女士认为,签报名表时,对方没有告知后面附有“章程”,她也没读过。无奈之下,陈女士向江苏省消协投诉。

昨天,记者联系了静界瑜伽瑞金路馆,该馆负责人表示,如果办卡,按照公司规定,一经售出概不退换。如果搬家可以转到其他馆,不过要交100元转卡费。课程调整会短信通知会员,但瑜伽课需要会员事前预约。

静界瑜伽行政部相关负责人表示,陈女士一事目前已解决,钱已经退还。记者询问瑜伽馆卡是不是依旧“一经售出概不退换”,这位负责人表示,如果会员出现怀孕、离开南京等特殊情况,分馆会汇报给行政部,他们会根据情况酌情商量。

这位负责人表示,他们一直实行的是预约制,这点在会员办卡时各馆都会说清楚,如果不足3人预约,头两次会通知会员取消课程,商量换其他时间,第三次会让会员上课。当时他们应该是已发短信的,可能陈女士没有收到,中间可能有误会。

点评

不另行通知是在减免责任

省消协秘书长童天武表示,他们仔细阅读了该公司的会员章程,尽管是会员章程,但也可以看成是一种格式条款,条款中,调整课程不另行通知,课时不补等都是商家减免责任,逃避经营者应尽的义务。一经售出,概不退换等章程是把商家意志强加给消费者。消费者在经营者制定的章程中只能表示接受或不接受,不能就条款“讨价还价”,因为消费者处于附从地位,一旦维权,就很困难。

针对此事,省消协联合工商部门与该瑜伽馆进行了多次协商,最终该公司退还了陈女士除去第一次消费后的其他费用。

车尾几声闷响,载着乘客的公交车突发自燃

■司机及时打开前后门,20多名乘客全部安全逃离,车辆被烧成空壳
■南京新城巴士公司负责人:疑因线路短路引发火灾

昨天晚上8点40分左右,由南京市驶往江宁东山的一辆D8路公交车,行驶到大明路与宁溧路交界路口时,车屁股突然传出“砰砰”几声闷响,反应灵敏的司机耿师傅立即减速停车,这时明火已从车尾烧起来了。“快,快,统统下车,全下车!”耿师傅第一时间打开前后车门,站起来大声喊道。20多名乘客蜂拥逃出车外,车辆很快被火焰包围,被烧成空壳。



车辆只剩空壳

公交自燃变成“火车” 报料人供图

发现火情疏散乘客

当时,这辆公交车上有20多名乘客,行驶到大明路靠近宁溧路交界路口时,司机耿师傅突然听到车尾传来“砰砰”几声闷响,他从后视镜中看到车尾冒黑烟,立即停车,这时车尾部已冒出火苗。耿师傅忙打开前后车门。

这时车厢里烟雾弥漫,乘客捂着脸慌忙逃出来,耿师傅连忙拿出灭火器,下车奔向车尾。这时整个车尾部烈火熊熊燃烧。耿师傅操起干粉灭火器奋力扑救,但火势凶猛,他又拦下路过的一辆车,借来一只灭火器,仍是杯水车薪,他赶紧拨打电话报了警。

大火从车尾部烧起来,很快烧向车身和车头,整个公交车被烈火包围。大约烧了20分钟,车子变成了空架子。消防队员赶到,扑灭了火。

砰砰声是灭火弹起爆?

当晚记者赶到现场时,这辆

被烧成空壳的公交车停在快车道上,车窗玻璃全被烧化,车厢内座椅变成灰烬,车厢内的金属地板也卷成了麻花。空气中弥漫着刺鼻的焦糊味,车身下面马路上铺的沥青也被烈焰烧化,脚踩上去粘粘的。

目击者称,乘客们刚逃出来,车厢内就燃起熊熊火焰。大伙不敢靠近,站在远处,就看到火势很大,车尾部件被烧着后,散落在马路上,车身和车尾旁边到处是火。连车轮也烧了起来,轮胎很快被烧化了。

对于司机耿师傅最先听到的“砰砰”声,现场相关人士议论,可能是车尾机仓内的3个灭火弹起爆传出的声音,就像办公室的自动消防喷淋系统,公交车尾部装有灭火弹,一旦遇到火险会自动引爆,但只能扑灭小的火花,遇到大火就控制不住了。昨晚,灭火弹发出的响声让司机及时发现火险,果断采取措施,避免了人员伤亡。

事故疑因线路老化

昨晚9时30分左右,一辆清障车开了过来。几名工人用千斤顶顶起后面车厢,更换掉后轮,清障车托起公交车前部,将公交车缓缓拖离现场。

这辆D8路公交车隶属于新城巴士公司,该车是2006年生产的亚星客车(扬州),系柴油空调车,车龄偏旧。据新城巴士相关负责人介绍,火灾发生时,车辆行驶正常。司机突然发现后面冒烟,赶紧靠边停车开门让乘客下车疏散,并拿起灭火器去灭火,车后发动机仓内3个灭火弹也都起爆,但仍未能压住火。可能打开后盖灭火时空气进入加剧火情,灭火未能奏效。事故原因正在调查,初步估计可能是线路老化加上气温过高导致短路,引发油污失火。幸好发现早疏散及时,没有人员伤亡。

(陈先生报料费80元)
现代快报记者 赵守诚 鲍铭东