

这些“霸王条款”,有很多我们很熟悉!

“贵重物品丢失概不负责”是最霸王条款

江苏省工商局发布侵犯消费者权益的典型格式合同,同时列出七条网购不公平条款



“贵重物品自行寄存,造成一切损失由本人承担。”“本卡一经售出,不接受任何理由退换。”……日常消费中有很多“霸王条款”,消费者一不小心就“中招”。昨天,江苏工商发布了2014年消费领域不公平合同格式条款的整治情况,并列出了“霸王条款”10大典型案例,同时还总结了网络交易中最常见的“霸王条款”。

通讯员 宫尚轩

实习生 陈鑫 现代快报记者 朱蓓

新闻

银行、电信行业“霸王条款”最严重

去年,江苏省工商局就集中对银行、电信、房地产等行业的不公平格式条款问题进行了整治。数据显示,去年全省工商部门共查处合同违法案件1171件,罚没金额达到1420万元。其中,通过行政约谈、行政告诫等各种方法对银行和电信行业的合同进行了规范。截至目前,工商部门对这两个行业发出限期责令整改通知书645份,组织行政约谈317次,查处案件206件,罚没金额达到850.6万元。除了银行和电信业,房地产行业也是“霸王条款”的“重灾区”。

江苏省工商局合同处处长邵德冲表示,今年,他们将继续对银行、电信、旅游、网购和水、电、气、暖等行业合同格式条款进行规范和整治。

十大典型案例

在日常生活中,除了上面的网络交易“霸王条款”,还有哪些“霸王条款”在堂而皇之地坑害消费者呢?工商部门列出了十大案例,并对这些违反法律法规的不公平格式条款做了剖析。

“贵重物品丢失,本店概不负责”

●出去旅游,常常能在酒店看到这样一句话,“如有贵重物品和行李寄存,否则造成损失由本人承担一切责任。”很多消费者并没有察觉,这种条款实际上也是“霸王条款”。

省工商局合同处主任科员熊卓彦说,这样的条款在酒店行业非常普遍,“这项条款不仅单方面地免除了酒店因为自身原因而造成旅客财产损失的赔偿责任,还直接排除了消费者请求损害赔偿的权利。”所以,别看各家酒店都写了这么一条规定就不维权,其实,他们压根不占理。

“本卡一经售出,不接受任何理由的退款”

●理发卡、餐饮卡、美容卡、健身卡,预付费卡越来越多地进入了我们生活的各个领域。很多卡上都有“一经售出,概不退款”字样,这样的说法,也是赤裸裸的“霸王条款”。

熊卓彦说,经营者在和消费者签订协议的时候,不能排除消费者依法变更或者解除合同的权利,所以,这种条款压根不公平。

“如果发生不可抗力,卖方可以终止协议”

●说到合同,不免提到一个词——“不可抗力”,很多合同中都会加上这条“免责”条款。但什么是“不可抗力”呢?关于这个词,在相关法律中,其实是有明确规定的,但一些商家为了免除自己的责任,常常选择扩大这个词的范围。

熊卓彦表示,这项规定单方面地免除了经营者的违约责任。在出现不可抗力情况时,卖家有义务与买家协商如何承担违约责任。同时,“政府政策”“生产因素变动”等并不属于不可抗力,并不能进行免责。

“水费要交千分之五的滞纳金”

●如果忘记缴纳水费,是否要交滞纳金,该怎么交,这个问题在一些自来水厂和用户的合同中,都有明确规定。但部分水厂,却在签订合同时,使用了“霸王条款”,让用户吃了亏。

熊卓彦称,按照新规要求,如果出现用户逾期交款的情况,自来水厂要和水费用户协商,在供水合同中约定逾期付款的违约金标准。“水厂在没有和用户协商的情况下,单方面收取费用,是违反规定的行为。”

其他典型“霸王条款”:15天之内,买家不检测商品质量,就当合格;房屋抵押登记费应该由房屋当事人缴纳;商家单方面为用户设定“每日最低用量”;最终解释权归本店所有等。



资料图片

网购 七大典型问题“排排坐”

去年,工商部门对网络交易平台进行调查,梳理出了92条涉嫌侵害消费者合法权益的网络交易不公平合同格式条款。针对其中七条典型的“霸王条款”,江苏省工商局合同处主任科员熊卓彦做了专业解读。

1 “任何情况下,本网对任何损害不负责任,包括间接或偶然的损害。”
解读:法律规定,网络用户利用网络侵害他人民事权益的,应当承担侵权责任,网络服务提供者如果知情不报,也要和用户承担连带责任。

2 “网站可以随时修改或者中断服务,不需要通知用户。”
解读:如果网站单方面修改或者中断服务,没有和用户商量,是侵害消费者权益的行为。网站如果想要修改业务内容,必须公示,并通知用户。

3 “网站不对它所提供的网络服务做任何类型的担保。”
解读:网站因为没有尽到注意义务导致用户财产损失,应当承担责任,向用户赔偿。

4 “网站不对内容引起的任何损失承担责任。”
解读:网站利用这项条款,免除了自己对内容合法性的审查和报告义务,侵害了用户的权益。

5 “网站任何内容的最终解释权均归本网站所有。”
解读:《合同法》规定,对条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。如果有两种不同的解释,应该选择有利于消费者一方的解释。所以,商家的这种说法是侵害消费者权益的。

6 “如果不是产品质量问题,而是客户‘认为产品与想象不同’,商家不给退换。”
解读:新消法规定,经营者采用网络等方式销售商品,消费者在收到商品的七天之内,可以无理由退货。

7 “如双方因为协议内容发生争议,首先要协商解决,如果协商不成,任何一方都可以向本地区的人民法院提起诉讼。”
解读:这项条款排除了消费者选择仲裁的权利。法律规定,消费者在协商不成的情况下,可以选择向仲裁机构申请仲裁,仲裁不成的可以选择向法院提起诉讼。

保障团都来了,大飞机还会远吗?

“阳光动力2号”保障团抵宁,现代快报记者实地探访

大飞机先遣团,爱上南京盐水鸭



因为天气原因,现在重庆的太阳能飞机飞往南京的时间又推迟了。不过,它的保障团已经先行抵宁,大约40人。昨天,在太阳能飞机成员入住的机场酒店,现代快报记者对他们进行了采访,虽然飞机还没来,但他们已经开始忙碌起来。

现代快报记者 吴怡 刘伟娟



保障团成员背后的飞机图案很醒目 现代快报记者 刘伟娟 摄

为啥又爽约? 因为飞机怕风

截至昨晚6点,南京预报的雨并没有下,这让市民很好奇,既然没下雨,太阳能飞机怎么又爽约?现代快报记者了解到,太阳能飞机还很怕风。与普通客机不同,太阳能飞机靠天飞行,不能有强对流天气,对侧风和顺风的要求高。例如:顶风风速不能超过5米/秒,顺风风速不能超过1.5米/秒,侧风风速不能超过2米/秒。现代快报记者从南京气象部门获悉,昨天南京的风力最大达到了4—5级,出现在下午2点至4点间。对照太阳能飞机对天气的要求,昨天南京的大风天气,不适合飞行。

保障团忙什么? 带着电脑去帐篷开工

昨天下午1点,现代快报记者在南京机场铂尔曼酒店,见到了“阳光

动力2号”的保障团队人员。

这群工作人员身着统一的制服:深蓝色的POLO衫,右胸口有一个飞机环绕地球飞行的图标,背上还绣着一个翼展巨长的太阳能飞机图案,左臂上还贴着印有“China”的红标签。

保障团成员哈森,戴着一副黑框眼镜,笑起来非常亲切。他在餐厅和酒店门口之间来回穿梭,与接驳车进行沟通。接驳车是酒店提供的,用于他们往返酒店与帐篷之间。

“目前已经有大约40个保障团队人员抵达南京了,未来还有更多。”哈森表示,在南京的工作人员各自有不同的负责项目,“现在在机场这边已经给我们在停机坪上搭了一个临时帐篷,我们要安置好各种运载来的物资。”

据了解,这些物资包括太阳能电池板、发电机组、帐篷和装卸工具等物资,它们为“阳光动力2号”太阳能飞机停留南京期间的维护、保养和展览提供保障支持。

抽空去逛逛南京城

太阳能飞机的保障团成员是陆续抵宁的。到了南京,他们首先要做的是去看看停机坪上的帐篷,那是他们接下来要工作的地方。不过,由于大飞机爽约,趁着空档,他们也难以拒绝南京的大好春光。

昨天上午9点多,不少人员穿着花花绿绿的衬衫和凉鞋,拿着地图找上了门,“这个地方坐地铁怎么去?哪里能吃到好吃的?”原来,这些来自全球各个国家和地区的成员们,对于南京这个城市非常好奇,加上昨天南京天气晴暖,忙不迭地想赶去夫子庙、中山陵、新街口等热门景点一探究竟。用酒店工作人员的话来说,“不工作的时候,他们就跟度假一样”。

在南京吃啥 炖好的鸡汤,去骨的盐水鸭

小伙伴们很关心,盐水鸭、鸭血粉

丝汤、小笼包等南京特色美食,外国来客喜欢吗?昨天,现代快报记者采访了南京机场铂尔曼酒店的大厨们。

据酒店大厨乔继宏介绍,他们准备了西餐和中餐,根据客人要求来提供。其中,西餐有鱼子酱、鹅肝、芝士火锅、有机蔬菜等。这些都是瑞士当地的美食。相对于西餐,中餐准备起来,更慎重。推荐什么好呢?酒店大厨张家祥告诉现代快报记者,他们准备的中餐食谱中,有盐水鸭、鸭油烧饼、牛仔骨、鸡汤等。虽然大多是普通食材,但是做法很讲究。

张家祥介绍说,松茸炖老鸡要用小火炖8个小时,炖出来的汤看上去清清的,但是味道很香醇,因为油都用吸油纸,或手工去除。光是人工看火,就要4小时以上。此外,盐水鸭都是去骨的,大家都爱吃。这些菜,酒店来自法国的总经理潘奇客都事先品尝审核。并提出修改意见。潘奇客表示,自己是外国人,比较熟悉外国人的口味,这样把有助于提升客人对菜品的满意度。