

“本店拥有最终解释权”“特价卡不可退”…… 这些常用语都是“霸王条款” 消费者有权说不!

编者按

一年一度的“3·15”国际消费者权益保护日将至,今年全国消协组织消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”。

随着经济发展和技术进步,消费新业态、新模式不断涌现,满足了消费者多样化的消费需求,但虚假宣传、霸王条款、假冒伪劣、价格欺诈等问题也时有发生,消费者合法权益受到侵害。为此本报特别推出“3·15”系列专题报道,向社会普及消费相关“知识点”,提高消费者依法维权的意识和能力,促进生产者、经营者依法诚信经营,共同优化消费环境,守护消费安全。同时,本报面向社会公开征集线索。如果您在消费中遇有消费陷阱、合法权益遭受侵害,或正为消费维权难而烦恼,欢迎拨打本报新闻热线88300000或通过“江南晚报”微信公众号留言反映,本报将及时回复并进行跟踪报道,助力您维护合法权益。



公平交易权,是消费者应享有的权利之一。但一些经营者为逃避法定义务,设置“霸王条款”,给消费者合法权益造成侵害。近日,梁溪区市场监督管理局发布的一起侵害消费者权益案中,涉案瑜伽机构就因“霸王条款”被罚。本期“3·15”专题报道中,我们来聊聊关于“霸王条款”的那些事,教您避开“合同陷阱”、安心消费。

案例

合同中设置“霸王条款” 瑜伽机构被罚款

去年8月,市民阿然(化名)花费5500元,在某瑜伽培训机构办理会员卡,报名参加了该机构的小班私教课。然而实际上课时阿然发现,上课时间与报名时所沟通的时间不一致,导致其后期上课与工作时间冲突。

上完两节课后,阿然向该机构提出退款要求。但商家以提出退费时间超过会员合同约定的退费期限为由拒绝。多次沟通未果,阿然拨打12315投诉。

梁溪区市场监督管理局调查发现,该机构在其发放的会员卡使用说明中规定“此店拥有对此卡的最终解释权和变更权”,属于使用合同格式条款,该条款单方面规定经营者对合同享有最终解释权和变更权,侵害了消费者权益;在教培合同中规定“会员在购买会员卡后必须是使用全价卡三日内可以退会。退会应以书面形式提出,特价卡、团体卡不可办理退会。”属于设置不合理条款限制消费者退货、附加不合理条件限制消费者提起侵权诉讼和获取赔偿。

该局认为,上述规定内容免除了经营者的责任,加重了消费者的责任,同时也排除了消费者的权利。鉴于该机构行为违反了《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定,依法对其作出罚款6000元的行政处罚。

说法

“霸王条款”内容无效,消费者有权拒绝

哪些条款属于“霸王条款”?消费者该如何规避?万一遇到又该如何维权?对此,梁溪区消委会相关负责人表示,“霸王条款”其实是不公平格式条款的通俗说法,这类条款都拥有一个共同特点——商家单方面规定其享有相应的解释等权利,减轻或免除经营者责任,排除或限制消费者权利、加重消费者责任等。生活中常见的“霸王条款”主要有:“本店拥有本次活动最终解释权”“一经交费,概不退费”“赠品不实行三包”“订金一律不退”等。

对于此类条款,《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》均有明确“禁令”。其中,《消费者权益保护法》中规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款

并借助技术手段强制交易;《侵害消费者权益行为处罚办法》规定,商品或者服务使用格式条款的,不得作出免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任,不得作出排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利。

该负责人表示,格式条款、通知、声明、店堂告示等含有“霸王条款”的,其内容无效。对于带有“霸王条款”的合同内容,消费者有权拒绝。如在消费过程中遇有“霸王条款”,消费者可通过拨打12315等方式举报投诉。提醒广大经营者应规范合同内容,明确与消费者约定责任义务、纠纷解决方式等内容,如在合同中设置“霸王条款”侵犯消费者合法权益,将面临相应处罚。

(晚报记者 刘娟)



不仅会种田更要“慧”种田 国字号专家来锡 为种粮大户把“麦”

本报讯“无人机飞防需要注意些什么?”“这个拔节肥的黄金配比应该多少比较合适?”昨天一早,在惠山区玉祁街道姚家村的省级小麦绿色高质高效示范片的小麦地里,来自全市的40多位种粮大户、农技推广站人员等,围着国字号专家——农业农村部小麦专家指导组组长、扬州大学农学院博士生导师郭文善教授讨教如何“慧”种田。

眼下气温快速回升,正是谋划春耕备耕的关键时期。小麦多数已进入拔节期,拔节肥施得到位与否直接关系到麦穗的大小,最终会影响到粮食产量。加强田间管理,才能夺取夏熟丰收。“郭教授,麻烦您帮忙看看我们的小麦长得怎样?”惠山区种粮大户强永明拉着郭文善教授到他的麦田里转一转。一圈下来,听着专家指点,强永明直乐呵。他说,往年施拔节肥都是按每亩地三四十斤的量“毛估估”。而这次郭教授现场踏田、看苗诊断后,直接给出了精准的配比:一亩地施复合肥30斤、尿素15斤。有了专家把“麦”后开出的“方子”,强永明立即在田头配起肥来。

郭文善表示,从苏南地区来看,该示范区的小麦长势还是不错的。穗数已基本定型,当务之急是要通过施肥可以让穗粒更大一些。他建议“施好肥、排好水、防好病虫害”,尤其开沟降渍要跟上,今年要特别防渍害,当务之急是要防治纹枯病。“一个月后要开始防白粉病,开花时要防赤霉病,对蚜虫也不能掉以轻心。”在随后的“培训”中,种植中的“疑难杂症”一个个被解开。

“这是在喷洒农药防纹枯病。”强永明的儿子强科握着遥控“指挥”着无人机介绍,这台专业无人植保机是去年购置的,虽然一次性投入了5万多元,但效率大大提高:以前给500亩地施肥需要5个人连续干三四天,而用无人机一天就能完成。在郭教授看来,无人机喷洒农药不仅效率高,而且喷洒均匀、雾化效果好,防病虫害效果更优。

强永明表示,自己岁数一年年上去,没法再像以往那样种地了。这两年,在农技推广部门的指导下,种地已逐步引入“智能化农机”。农场已有烘干机、插秧机等,今年还要引入无人插秧机,可实现全程机械化。

今年由于粮食轮作休耕面积大大减少,无锡的粮食种植面积有了明显增加。其中,小麦面积在去年的基础上增加了10多万亩。在当天全市的春季田管及春耕备耕观摩培训会上,市农业农村局相关负责人表示,未来种粮机械化、智能化是大趋势,这就要求无锡人不仅会种田更要“慧”种田。农业部门今后还会继续组织专家面对面为种粮大户“面授机宜”。

(袁晓岚/文、摄)

