

“贵重物品妥善保管,遗失概不负责”、快递派送不经收件人签收……

省消保委公布日常消费十大“霸王条款”

□ 本报记者 张世杰

日常生活中,消费者经常遇到经营者利用“霸王条款”侵害消费者合法权益的情况,影响了消费者的消费信心。近年来,经各级市场监管部门和消费者协会持续努力,消费领域“霸王条款”现象得到一定遏制,但在一些行业和领域内仍然存在。省消保委现梳理了日常生活中常见十大“霸王条款”向社会公布,提醒广大消费者,如再遇到类似侵害,应旗帜鲜明地“说不”,积极举报合同违法行为,使“霸王条款”无处藏身、有必改正。

“购车须在本店购买保险”

消费者在购车时,常常会遇到4S店强制要求在店内购买指定的保险公司保险等类似情况。4S店购车强制保险是明显的捆绑行为,除了《消费者权益保护法》关于消费者享有自主选择商品或服务的权利规定外,2017年商务部出台的《汽车销售管理办法》第十四条规定,经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等。原国家工商行政管理总局《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条也将此类行为确认为侵害消费者权益行为。因此,4S店对于购车时强制消费者在店内购买指定保险行为,侵害了消费者的自主选择权,属于“霸王条款”。

“不交纳物业费不办理房屋交付手续”

很多开发商交房时要求业主交纳包括物业费在内的一系列费用,否则不给钥匙。《物业管理条例》第四十一条规定:“业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业,物业服务费用由建设单位交纳。”如果开发商单方面规定不交纳物业费就不交付房屋,特别是要求业主交纳前期物业费,这种做法逃避法定义务、减免自身责任、增加消费者义务,属于典型的“霸王条款”,侵害了消费者的合法权益。

贯彻落实“两个责任” 推动检察机关党风廉政建设和反腐败工作

□ 毕寥晋

《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出,落实党风廉政建设责任制,党委负主体责任,纪委负监督责任。这为检察机关加强自身反腐倡廉建设指明了方向。检察机关要切实把思想与行动统一到中央的决策部署上来,以更高标准、更严要求、更实举措强化自身监督,狠抓自身党风廉政建设,为检察工作科学发展提供坚强有力的队伍保障和组织保障。

提高认识 明确“主体责任”

院党组要牢固树立不抓党风廉政建设就是严重失职的意识,自觉地把党风廉政建设作为分内之事,常研究、常部署,抓领导、领导抓,抓具体、具体抓。

一要担负起谋划部署责任,把党风廉政建设纳入全局和融入检察业务、队伍建设、检务保障之中,做到同安排、同部署、同检查、同考核。

二要担负起组织实施责任,与抓

“本院(园)禁止携带外来食品进入”

上海迪士尼禁止携带食品入园并翻包检查,引起社会热议,并被大学生告上法庭。像这些禁止携带外来食品现象在一些大型游乐场和一些电影院比较常见。游乐场和电影院规定禁止携带外来食品进入,其根本目的是为了迫使消费者购买自营的高价食品,从而获取不法利润。显然这是一项不公平、不合理的条款,限制了消费者自主选择权,违反了《消费者权益保护法》第九条和第二十六条等规定,其内容依法无效。

“会员卡转让收取费用”

日常生活中,消费者在办理了健身房、游泳馆等会员卡后由于种种原因不能继续锻炼,想将会员卡转让出去,但健身房等商家却规定要收取一定金额的“转卡费”。这些条款违反了《河北省消费者权益保护条例》第二十六条“消费者需要转让预付凭证的,自消费者通知经营者时生效,经营者不得收取额外费用”的相关规定。此外,《合同法》第七十九条规定,除根据合同性质不得转让、依照法律规定不得转让以及约定不得转让的情形外,债权人可以将合同的权利全部或者部分转让给第三人,债务人无权进行限制。健身卡属于预付消费,消费者在转让时,健身房不应设置任何门槛和限制。

“不可抗力因素造成的额外费用由消费者承担”

消费者与旅行社签订的旅游合同中往往有“因政治、天气、交通等人力不可抗拒因素造成的额外费用由游客承担,旅行社不承担任何责任”类似的规定。发生不可抗力,并不当然地都是全部免除违约责任,而应视不可抗力的影响程度和给履行合同造成的困难程度来分别处理。发生不可抗力“费用由游客承担”,免除了旅行社比如通知和妥善处理等义务,

“霸王条款”

“霸王条款”是指经营者在制定合同时,利用其优势地位,单方面拟定,排除或限制消费者权利,减轻或免除经营者责任,加重消费者责任,排除或限制消费者选择权的条款。

“霸王条款”通常具有以下特征:一是格式条款,二是排除或限制消费者权利,三是减轻或免除经营者责任,四是加重消费者责任,五是排除或限制消费者选择权。

“霸王条款”的认定标准:一是违反法律、行政法规的强制性规定;二是排除或限制消费者权利;三是减轻或免除经营者责任;四是加重消费者责任;五是排除或限制消费者选择权。

“霸王条款”的效力:根据《合同法》第五十六条规定,违反法律、行政法规强制性规定的合同无效。

业务、搞服务、抓班子、带队伍一起组织实施,做好执行和推动工作。

三要担负起管理考核责任,组织召开院民主生活会、年度考核三个100分工作考核机制,对领导班子、全院干警落实党风廉政建设责任制情况进行监督评价。

四要担负起服务保障责任,注意配强配齐精干有效的纪检队伍,大力支持纪检部门依法依规开展工作,当好党风廉政建设的领导者、执行者、推动者和保障者。

五要明确职责。党组书记、检察长既要以身作则、率先垂范,又要当好班长、带好队伍,经常听取研究党风廉政建设情况,重点工作亲自部署,重大问题亲自过问,重点环节亲自协调,重要案件亲自督办,当好“第一责任人”。要坚持“两手抓”“两手硬”,严字当头,敢抓敢管。

发挥职能 明确“监督责任”

纪检部门既要协助党组加强党风廉政建设和组织协调自身反腐败工作,又要督促检查相关部门落实惩

对消费者显失公平。另外,在一些旅游纠纷中,一些旅行社随意扩大“不可抗力”范围,把一些人为的意外也列入不可抗力,想方设法为自己免责找借口,这更是典型的“霸王条款”。

“本公司拥有最终解释权”

“本公司拥有最终解释权”这样的语句经常出现在促销宣传广告、开展展销活动的展板、会员卡的背面等处,在服务行业具有普遍性。商家与消费者一旦发生消费纠纷,该声明就马上成为推卸责任的挡箭牌。依据《合同法》第三十九条规定,商家负有对格式条款予以说明的“义务”,而不是享有“解释权”,更不是“最终解释权”。《合同法》第四十一条还规定:对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条、第十五条的规定,有关行政部门对此种行为,可以单处或者并处警告和不超过三万元的罚款。

通信企业随意变更服务项目提高费用

有消费者投诉称,某通信公司业务人员电话推销业务时表述过快,让消费者造成误解,被开通业务。消费者向该通信公司投诉后,该公司强调:只要本人认可是机主就可开通,不需任何认证。《河北省消费者权益保护条例》第二十七条规定:“通信及增值服务经营者在为消费者开通、变更通信和增值服务时,应当征得消费者同意,核实机主信息并保留相关确认资料。未征得消费者同意而擅自开通、变更服务项目,不得向消费者收取相应费用;已经收取的,消费者有权要求退还。”不经消费者以合法、有效的方式确认服务条款和收费标准,就擅自变更原有的服务协议,不但违背了合同法关于合同变更的法律要求,也是对消费者极其不负责任的。

快递派送不经收件人签收

绝大多数快递公司的收派员为

了节省时间,未经收件人许可,随意交由他人代收,收派员仅凭自己扫码确认投递信息并上传至公司。在农村,收派员通知收件人到自己选定的地点自取快件,不能做到按姓名地址面交。根据《快递暂行条例》第二十五条和《快递服务国家标准》的规定,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。快递公司的上述做法违背了相关法律和国家标准的规定,侵害了消费者合法权益。

“奖品出现质量问题概不退换”这种条款常见于商场举行有奖销售或者其他促销活动。经营者的这种“赠与”其实是建立在消费者履行付款购买商品的义务基础上的一种附条件的赠与。按照《合同法》和《产品质量法》的相关规定,经营者单方面免除自己对奖品和赠品依法承担质量担保等责任,不具有合法性。因

“特殊商品”、赠品存在质量缺陷造成消费者生命健康、财产损害的,商家须承担民事赔偿责任,甚至是行政或者刑事责任。

“贵重物品妥善保管,遗失概不负责”

“贵重物品妥善保管。如有遗失,概不负责。”这样的条款经常在餐饮店、宾馆、健身等服务场所以店堂告示形象出现。《消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做出真实的说明和明确的警示。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。”这里明确表述的是“安全保障义务”,如果消费者的物品遗失、被窃与经营者没有尽到“安全保障义务”有关,依据《消费者权益保护法》第十一条规定,消费者有权依法获得赔偿。

总之,检察院党组尤其是“一把手”要高度重视、落实好党组主体责任和党组书记第一责任的同时,还要大力支持纪检监察部门深化“三转”工作,及时研究解决“三转”工作中遇到的困难和问题,改变纪检监察部门涉足一般行政事务、混同一线业务部门的状况,明确派驻纪检组组长不参与院党组其他业务分工的要求,帮助纪检监察部门更好地聚焦主业、履行职责,切实把监督责任落实好,从而为检察事业的健康发展提供有力保障。

建章立制 提升廉政意识

检察机关要狠抓《检察人员八小时外行为禁令》等廉洁从检各项制度的执行和落实,引导广大干警切实守好做人、处事、办案、用权、交友的底线,保持清正廉洁的政治本色。要紧紧围绕领导干部的决策权、管理权和财政权,进一步完善对重大经费支出、基建项目的监管办法,特别是要认真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工

有犬只准养证也不行,见狗就带走——

物业禁止在小区内养狗是否合法

□ 本报记者 张乔

小区物业禁止遛狗,有犬只准养证(简称狗证)也不行。作出此规定的并不是当地政府,而是社区居委会和小区物业。省会某小区的李女士想不通,打来电话向记者述说了某小区禁止养狗的事,想知道居委会和物业这种行为是否合法。

李女士住在省会某小区,因为退休无事,就养了一只泰迪狗,并办了狗证。每天晚上,闲来无事的她就在小区内遛狗,并把狗屎收拾干净扔进垃圾筒。前一阵,物业和居委

“奖品出现质量问题概不退换”

“奖品出现质量问题概不退换”这种条款常见于商场举行有奖销售或者其他促销活动。经营者的这种“赠与”其实是建立在消费者履行付款购买商品的义务基础上的一种附条件的赠与。按照《合同法》和《产品质量法》的相关规定,经营者单方面免除自己对奖品和赠品依法承担质量担保等责任,不具有合法性。因

“贵重物品妥善保管,遗失概不负责”

“贵重物品妥善保管。如有遗失,概不负责。”这样的条款经常在餐饮店、宾馆、健身等服务场所以店堂告示形象出现。《消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做出真实的说明和明确的警示。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。”这里明确表述的是“安全保障义务”,如果消费者的物品遗失、被窃与经营者没有尽到“安全保障义务”有关,依据《消费者权益保护法》第十一条规定,消费者有权依法获得赔偿。

记者为此咨询了河北冀华律师事务所律师段朋君。

段律师称,物业公司擅自将业主合法饲养的宠物狗带走是没有法律依据的,侵犯了业主的财产权。权利受到侵犯的业主可以先与物业进行沟通要回自己的宠物,申明自己的合法权益,并指出物业的行为已经触犯法律;不能协商一致时,可以申请居委会、人民调解委员会、公安派出所等机构介入调解;如果双方还不能达成一致,权利受到侵犯的业主可以考虑走法律程序。在各方沟通过程中,业主要注意保存自己权利受损的相关证据,以及自己合法拥有并饲养宠物狗的相关证件、票据存根等以备用。

居委会及物业根据“相关精神”下达的在公共区域不得遛狗的通知是否合法,段律师认为还需要看该通知的出台是否符合法律规定。根据《城市居民委员会组织法》规定,居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。居民委员会决定问题,采取少数服从多数的原则,对涉及全体居民利益的重要问题,居民委员会必须提请居民会议讨论决定。居民公约由居民会议讨论制定,报不设区的市、市辖区的人民政府或者它的派出机关备案,由居民委员会监督执行。居民应当遵守居民会议的决议和居民公约。居民公约的内容不得与宪法、法律、法规和国家的政策相抵触。如果居民会议制定了不能在公共区域遛狗的规约,那么业主是有义务遵守的。如果在公约内规定了在公共区域内遛狗,狗将被没收,该条款是否有效也是值得商榷的。段律师认为,如果不是业主单

方表示在一定情况下放弃对狗的所有权,居民大会、居民委员会、物业等其他任何人或组织无权侵夺业主的合法财产。公民的合法财产受宪法保护,没有法律依据、未经法定程序,任何个人、组织都无权剥夺。《石家庄市养犬管理条例》作为管理性法律规范,也只是规定公安机关对违反条例的可以暂扣犬只、责令办理犬只准养证、逾期未办理处以罚款的处罚,并未赋予公安机关及其他个人、组织可以没收居民犬只的权利。

段律师建议,在目前我国尚未出台关于规范宠物及饲养相关权利义务的全国性法律的情况下,作为业主,应当在现有法律框架下,规范自己的行为,维护自己的权利。养宠物犬人应当为犬佩戴身份标识牌、项圈和笼套等,在规定区域内文明养犬。社区、社会应当给予养宠物犬人更多的宽容,在制定村规民约时能更多地考虑到养宠物居民的精神慰藉,而不是一禁了之。

(作者系邯郸市中心区人民检察院检察长)

