

点击“霸王条款”

开栏的话:
“最终解释权归本店所有”、“离开柜台概不负责”、“谢绝自带酒水”、“商品退货需包装完好”……这一个个令消费者郁闷的“霸王条款”终于要被“终结”了。国家工商总局日前公布的《合同违法行为监督处理办法》,将于11月13日实施,类似“霸王条款”等合同违法行为,将被处以最高3万元的罚款。
本报联合泰安市消费者协会,开设“点击霸王条款”栏目。

霸王条款之最终解释权

解释权凭啥归“本店”

发生纠纷了,法院裁决才是最终解释

本报记者 刘慧娟 熊正君

在众多“霸王条款”中最为典型的,莫过于各种各样的商品促销活动里,那句“最终解释权归本店所有”的声明。当消费者有任何疑问时,“最终解释权”这个商家的杀手锏,总会让消费者猝不及防。

个案:

拿着优惠券败给了“解释权”

7日,泰城市民孙先生到财源大街一家甜品店买东西。他买了6.5元的焙烤食品后,拿出一张该店的“满五元优惠一元”的优惠券,但该店服务人员拒绝为其优惠。“那个服务员说了,这五块钱必须是买的原价产品,我买的两个特价蛋糕,不能算在优惠范围里。可这个条款并没有写在优惠券上,发优惠券的人也没有说明。”孙先生说。

面对孙先生的疑问,甜品店工作人员称,“最终解释权归本店所有”就说明了一切,不用再解释了。“虽然只是几块钱的小事,但我被拒绝的那一刻,心里特别别扭,有种被欺骗的感觉。”孙先生说。

商家:

保留“解释权”相当于“留后路”

记者随后走访了财源大街的几家商店。在一家服饰店记者看到,一个“优惠酬宾,全场8折”的牌子立在门口,牌子的最底端写着一行“本活动最终解释权归某某公司所有”的文字。
店里的工作人员告诉记者,他们搞优惠活动一般都会注明这句话。当记者问起这样做的目的时,工作人员对记者说:“这样顾客有什么不明白的地方,我们可以给予解释。另外,有些顾客可能会对活动存在理解偏差,我们注明这句话也是为了规避一些风险。一旦发生纠纷,我们还可以提供一些证据和解释。”

甜品店的工作人员也说过:“我们在优惠券上标明本店对此券有解释权,就是为了避免不利情况的发生,这样能对顾客不明白的地方给予解释,也可以给我们自己‘留后路’。”

工商部门:

最终解释权属于人民法院

商家都在强调自己对举办的活动有最终解释权,那么为什么在国家工商总局公布的《合同违法行为监督处理办法》中被列为违法呢?
泰安市工商局合同科工作人员告诉记者,“最终解释权”条款按照《合同法》相关规定属于格式合同条款。为了防止对格式条款的滥用,《合同法》第四十条明确规定:格式合同中,提供格式条款方免除其责任,加重对方责任,排除对方主要权利的,该条款无效。
“活动的最终解释权归商家所有,其实给消费者的信号就是:‘活动的一切规定都由商家说了算。’它是商家的一种自我保护措施,同时也给商家提供了事先约定的契约效力,这样就是‘霸王条款’。”工作人员解释道,“并不是说商家不能解释,商家可以向顾客说明活动的时间、地点、流程、意义等,可一旦发生纠纷,商家的解释并不是最终的解释,只有法院的裁决才是最终解释。”

同时给商家提供了事先约定的契约效力,这样就是‘霸王条款’。”工作人员解释道,“并不是说商家不能解释,商家可以向顾客说明活动的时间、地点、流程、意义等,可一旦发生纠纷,商家的解释并不是最终的解释,只有法院的裁决才是最终解释。”



类似的“霸王条款”随处可见。 本报记者 刘慧娟 摄

火热 2011 齐鲁晚报 征订中……

2011年齐鲁晚报泰安地区(含新泰、肥城、宁阳、东平)全年报价180元,随时随地可以订阅。

仰观宇宙之大
俯察品类之盛

泰安市和所辖各县(市、区)邮局订报热线电话

邮政客服:11185

市区:火车站投递室:8538769(奈河以西,长城路以东)

花园投递室:8519008(虎山路以东)

青年路投递室:8538770(奈河以东,虎山路以西)

岱岳区:8490600 新泰市:7252619 肥城市:3213332

宁阳县:5621058 东平县:2856562

