

霸王条款：概不负责

顾客丢失物品商家难脱干系

本报记者 熊正君 刘慧娟

很多人都见过“请妥善保管贵重物品，丢失概不负责”这条提示，但却很少有人知道，这也是一条霸王条款。已经于13日正式实施的《合同违法行为监督处理办法》规定，顾客若是在商家店内购物时丢失物品，商家必须负责。



“丢失概不负责” 商场随处可见

14日上午，记者在财源大街的一家商城发现，几乎每个柜台的显著位置都贴着“请妥善保管您的贵重物品，丢失概不负责！”这样的告示语。在商店试衣间里，也贴着“照看好自己的随身物品”之类的提示。

经营小饰品生意的姜女士告诉记者，商场客流量大，周末更是人山人海。顾客在挑选东西时，常常习惯性地把手提包放在柜台上，很容易丢

失，所以商店一般都会贴上这种提示。“前几天，有一个小姑娘在我们这个卖场丢了钱包，她回来找售货员询问。”姜女士说，像这种丢失物品的事件很多，但是大多数顾客都自认倒霉。

在泰城一些大超市存包柜上的《寄包须知》中，记者也发现了“自助存包，责任自负”，“现金及贵重物品不得寄存”等字样。

明为温馨提醒 实则为了免责

14日下午4点，记者拨打了一家商场企划科的负责人的电话，他告诉记者，商场一开业，工作人员就发了大量提示标语给驻场商户。这些提示小标语，都被贴在各店面显著位置。“我们作为公共场所，每天客流量很大，鱼龙混

杂，在醒目位置贴个提示，主要是为了提醒顾客，保管好自己的贵重物品。”这名负责人解释说。

青年路一家商铺的工作人员李先生对记者说：“从我们自己的角度来看，这个告示起到了一定的免责作用。因为前来

购物的顾客毕竟素质不一，可能有的顾客在别的地方丢失了物品，直到进了我们店里才发现，如果这样的顾客向我们问责，这个提示也能维护我们的权益。”他认为，贴上这种告示，可以将一些顾客恶意索赔的行为扼杀在萌芽状态。

顾客物品丢失 商家难逃其咎

几乎每一个接受采访的商家都强调，自己的这个标语既是善意的提醒，又是自己的免责金牌。那么“请妥善保管贵重物品，丢失概不负责”的提示，真的管用吗？

泰安市消费者协会乔秘书长告诉记者，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，都属于“霸王条款”。

泰安市工商局合同科科长张主任表示，像这种“请妥善保管贵重物品，丢失概不负责”的告示，虽然有一定的提醒作用，但是“丢失后商家概不负责”的说法，违反了《合同

违法行为监督处理办法》。该法明确规定：经营者如对消费者造成伤害，不能免责。其中，第九条第二款规定：经营者不得免除自己因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任。第十一条第三款规定：经营者不得排除消费者请求损害赔偿的权利。

乔秘书长认为，“贵重物品自理，丢失概不负责”是商家的单方面约定，实际上是商家免除了自己的责任，增加了消费者的责任，

这样对消费者来说是不公平的，侵犯了消费者的公平交易权。所以顾客若是在商家店内购物时丢失物品，商家必须负责。



国家工商总局日前公布的《合同违法行为监督处理办法》，已于11月13日正式实施，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，对具有代表性的“霸王条款”进行点击和曝光。您身边有哪些“霸王条款”？您遇到的“霸王条款”有多霸道？欢迎一起来举报“霸王条款”。举报电话：18653881019 18653881010，邮箱：taqlwb@163.com。

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