

“霸王条款”如何终结

“霸王条款”成商家护身符

“报舞蹈班送照相机”“买名酒送高品质汽车”“买车还送车”……近期,各类商家开启“6·18”大促销,各种宣传广告令人眼花缭乱。笔者发现,在不少商家发布的广告中,“最终解释权归本店所有”之类的说法频繁出现。

事实上,长期以来,因“最终解释权”相关条款引发的消费纠纷不断。为何这一“霸王条款”在商业活动中屡禁不止?

司空见惯的不公平条款

上海的罗女士说,此前她在一家自助餐厅吃饭,在网上购买了该店107.9元的团购券。结账时,商家却表示,当天无法使用团购券,全价价格统一为每位128元,并强调最终解释权归店家所有。最后,罗女士无奈支付了差价。

广州的艾小姐在一家健身房办理了健身卡,并签订入会协议,预存了15000元。会员协议中约定,入会后会员费、预付卡等费用不予退还,最终解释权归该店所有。此后,艾小姐因搬家与健身房协商退款,但健身房却以协议中规定“最终解释权”等为由拒绝了退款要求。

不少消费者反映,在遇到消费纠纷时,很多商家动辄声称自己有“最终解释权”。

天眼查统计的公开信息显示,近5年来,全国各地因商家在经营行为中使用“最终解释权归本店所有”的相关说明而被行政处罚的案例近300起。在中国裁判文书网上,近10年涉及“最终解释权”的民事合同纠纷一审判决书超过3700起。相关消费纠纷涉及的行业很多,包括汽车用品销售、美容美发、食品饮料、酒店、电商等。

“商家规定自身享有‘最终解释权’的目的是排除消费者权利,为自己的过错或违法行为‘兜底’。部分商家通过故意夸大宣传或模糊表述引客,再以‘最终解释权’为由宰客。”北京天驰君泰律师事务所律师王浩莹说。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,从法律上来说,尽管商家可以对其所拟格式条款进行解释,但商家并无所谓的“最终解释权”,“最终解释权”条款是无效条款。倘若矛盾双方走司法途径解决消费纠纷,对格式条款的最终裁定权应归

受理案件的法院或仲裁机构享有。

法律明文禁止却何以屡禁不止

近年来,中国消费者协会多次表示,“公司保留最终解释权”“最终解释权归经营者所有”“出卖人享有最终解释权”为不公平格式条款。

北京大学法学院教授薛军表示,我国现行的多项法律法规、部门规章、司法解释已对商家在格式条款中附加“最终解释权”的行为有所限制。比如,《侵害消费者权益行为处罚办法》中明确,经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等,不得作出含有“经营者单方享有解释权或者最终解释权”等内容的规定。《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》规定,电子商务经营者提供的格式条款有电子商务经营者享有单方解释权或者最终解释权内容的,人民法院应当依法认定无效。

为何明文禁止,但涉及“最终解释权”的消费纠纷仍然多发?

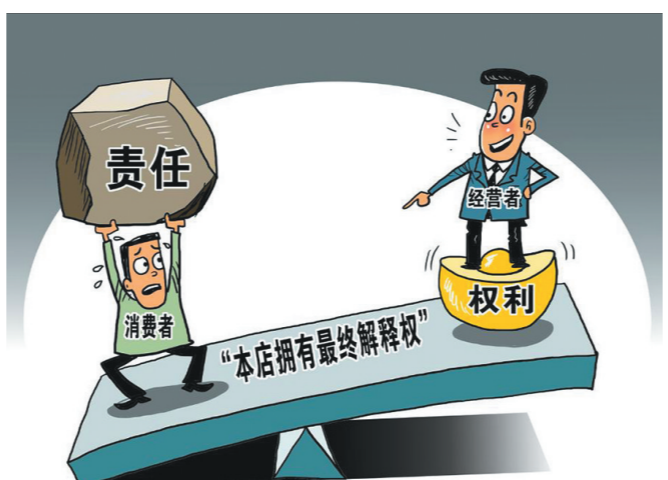
除了部分不法商家试图运用“最终解释权”条款恶意牟利外,不少商家法律意识不强,认为格式条款中添加“最终解释权”是行业惯例、理所应当。

此外,部分消费者虽然吃了亏,但最终选择息事宁人。一名遭受侵权的消费者说:“‘最终解释权’的表述在生活中很常见。商家自己开展活动自己制定条款,好像也合情合理,只要扯皮不到自己身上就行。就算发生在自己身上,如果事情不大,一般人也不会去跟企业仲裁、打官司,那样成本太高了。”

多位法律界专家表示,当前线上线下的商业活动频繁,商业信息发布渠道分散,执法力量难以广泛覆盖。执法部门获取的违法线索,更多来源于对市场主体的执法巡查和消费者投诉,打击治理的深度和广度有限。

遇到“霸王条款”要敢于“说不”

“根据市场监管总局2020年修订的《侵害消费者权益行为处罚办法》,如果商家违规制定‘最终



霸王条款 朱慧卿 作

解释权’条款,法律法规未作规定的,可由市场监管部门责令改正,单处或者并处警告,违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款,没有违法所得的,处以下一万元以下的罚款。”北京孟真律师事务所律师舒胜来说。

业内专家表示,根治商家滥用“最终解释权”行为,一方面需要加强对商家和消费者的法治教育,另一方面要让商家不敢用、不能用“霸王条款”,让消费者在遭遇权益侵害时有“说不”的底气和能力。

刘俊海建议,电商平台、社交媒体、短视频平台等商家聚合平台应当落实平台责任,系统清理平台上各类涉及“最终解释权”的不平等格式条款。

“平台可针对即将发布的广告、推文、格式合同内涉及‘最终解释权’类的‘霸王条款’关键词内容进行智能风险提示和屏蔽,让可能发生的违法经营行为及时‘刹车’。”刘俊海说。

薛军认为,针对“霸王条款”多发的行业,市场监管部门和消费者权益保护组织可进一步开展普法宣传,加强对商家和平台涉“最终解释权”违法行为日常巡查,对存在主观恶意利用“最终解释权”侵害消费者权益的违法行为坚决查处,并公布典型案例。

王浩莹表示,应畅通消费者投诉、举报、反馈渠道,强化维权事中、事后监管,进一步降低消费者维权成本。“消费者也要擦亮眼睛,仔细阅读合同条款,增强留痕意识。如遇到‘霸王条款’,可先与商家协商要求删除该条款;如协商不成,可以拨打12315投诉。”

西安将首次发放体育类电子消费券

本报讯(闫斌)近日,2023年西安市体育惠民电子消费券发放工作已经启动,这将是西安首次发放体育类电子消费券。目前,场馆征集工作进展顺利,截至6月15日已有200余家经营单位报名。

据介绍,由西安市体育局主办的2023年西安市体育惠民电子消费券发放工作,旨在刺激消费回升和潜力释放,满足群众多元化健身需求,发放对象为手机GPS定位在西安市(含西咸新区)的消费者。首批征集时间从6月13日至6月20日,第二批征集时间从6月30日至7月15日。电子消费券正式发放将会尽快启动,会提前通过媒体宣传等多种方式告知大众。

此次活动征集对象为西安市(含西咸新区)范围内手续齐全、服务优良的各类体育场馆(地)经营单位,含健身房、游泳、篮球、羽毛球、乒乓球等场馆(地)。符合申报条件且有意愿参与的经营单位可登录“西安体育消费券”微信公众号,在场馆入驻模块填写相关信息,上传申报材料,完成线上申报。

商洛发布旅游优惠政策

本报讯(王晨曦)近日,2023中国秦岭生态文化旅游节在商南县文化广场开幕。仪式上,商洛发布2023年5条旅游优惠政策,为文旅市场“升温”。

旅游优惠范围包括商洛市境内3A级及以上收费景区。12月31日前,南京市市民凭身份证或户口本享受免门票优惠政策,持西安至商洛任意站点火车票的游客享受门票半价优惠政策,全省游客仅需100元即可购买商洛文旅惠民卡,全年不限次畅游商洛13家景



6月15日,渭南市大荔县苏村镇安监站在黄花菜加工企业检查。近期,该市黄花菜主产区苏村镇强化食品安全监管工作,通过举办质量安全培训会 and 开展设备检查等,确保食品安全。

区;8月31日前,全国应届高考、中考毕业生,凭准考证、身份证享受免门票优惠政策;今年8月,全省退役军人可享受免门票优惠政策。

据了解,本届旅游节以“相约天然氧吧·畅游22℃商洛”为主题,共策划推出“花开商洛、避暑商洛、多彩商洛、年味商洛”四季主题营销活动50多项,旨在持续提升“秦岭最美是商洛”品牌知名度和影响力,着力打造“山水园林城市 旅游康养之都”。

防范外卖食品浪费必须压实平台责任

市场监管总局、商务部近日联合印发《关于发挥网络餐饮平台引领作用 有效防范外卖食品浪费的指导意见》(以下简称《指导意见》),旨在充分发挥平台企业引领作用,防范外卖食品浪费,促进网络餐饮行业规范健康发展。

网络餐饮平台一头链接千千万万的商家,一头链接亿万消费者,成为制止餐饮浪费的重要环节。外卖平台一个小小的机制可以发挥巨大的引导作用。比如,某外卖平台,2017年上线让消费者自主选择“需要餐具”或“无需餐具”的功能,截至今年4月,已有超过3.27亿用户使用过“无需餐具”功能,累计减碳超过15万吨,为“双碳”目标的实现贡献力量。

但如果引导不当,负面效果也会通过平台成千上万倍地放大。市场监管部门在调研外卖食品浪费问题时发现,很多消费者在点餐时会多选米饭、馒头等单价比较低的食品,以参加“满减凑单”活动,或者凑单达到送餐门槛减免配送费,极易造成食品浪费。因此,对外卖平台需加强监督管理,让其更好地发挥正面引导作用。

西北机电工程研究所:举办劳动保护专题培训

本报讯(张翔)6月14日,西北机电工程研究所工会举办职工劳动保护与健康知识专题培训,是研究所深入开展“安全生产月”活动的重要举措,邀请专家作了有关劳动保护、职业病防治与健康管理等相关知识的普及与讲解。

培训现场,安全健康教育网陕西站讲师张健结合实践经验,针对职工健康维护、职业病防治等进行了讲解,为职工献上了一场树立“安全、健康”理念的盛宴。

陕煤运销蒲白分公司:煤炭上站量突破150万吨

本报讯(蒲瑾)截至6月11日,陕煤运销集团蒲白分公司在黄陵县七里镇统配站台、黄陵县县台站煤炭上站量突破150万吨。

据了解,为确保全年煤炭“公转铁”发

运任务顺利完成,该公司积极与统配站并和发运站沟通,及时掌握自产资源和外购资源生产、库存情况。通过加强公路短途运输监督,日煤炭装车率有效提升,为煤炭“公转铁”绿色运输做好供应保障。

企业快讯

近日,建建九建集团一公司组织现场管理人员在铂悦府项目开展端午节包粽子活动,并为全体职工发放端午香囊。

杨丽萍 摄

中考“宽心处方”请收好

6月17日,全省学子迎来一年一度的中考。随着中考带来的压力,考生表现出的焦虑和心理波动以及家长不由自主出现的焦虑情绪,都会影响学生的备考状态和考试的正常发挥。

如何纾解心情,进行有效心理调适,使自己轻松步入考场,发挥出自己的正常水平?6月15日,国家二级心理咨询师黄鹤和西安交大二附院心理精神科医生张欢给出了具体建议,为考生及家长开出了一份“宽心处方”。

“考试期间,更多需要注意的是饮食、睡眠和心理状态调节,饮食清淡,尽量在家自己做,可以吃点坚果。”黄鹤说,失眠的话可以播放一些阿尔法波音乐,做一些放松式冥想。

家长需要让孩子自我减压。学生可以降低心理预期目标,找一两件高兴的事去做,也可以全家坐在一起讲述一些发生在身边的愉快故事,让家庭气氛变得轻松活跃。适当地去找同学倾诉也有助于放松,因为有着共同奋斗目标的同龄人可以分担压力、互相鼓励。

黄鹤建议,学生可以试试自我暗示减压方法。考前容易焦虑、紧张、易怒,属于正常现象,这种状况下必须缓和绷得太紧的神经,可以试试不断给自己积极的心理暗示,提前规划好去考点的行车线路也能

缓解考前焦虑。张欢建议,家长首先要稳住心态,不要给孩子传递焦虑情绪,施加压力。很多家长对孩子抱有很大的期待,不断告诉孩子再努力一些,就有希望了。其实,如果家长的期望过高,超出了孩子的能力范围,孩子会感受到较大的压力。要对孩子放宽心,多和孩子互动,多给予孩子一些正面的评价,给孩子赋能减压,鼓励孩子以平和的心态去考好,这样有助于孩子坦然面对,在考场上更好发挥。

考试前一天晚上出现失眠的症状,与学生紧张、焦虑有关系。人生是一场长跑,学生一定要从自身的心态进行调整,要以顺其自然的心态来对待考试。

过度紧张会导致失眠,对考试肯定是不利的。张欢说,如果患者通过自身的调整仍然不能得到有效改善,建议患者口服短效的安定类药物来促进睡眠。现在临床上常用的新型安定类药物,起效的时间很快,作用的时间很短,患者在白天的时候不会出现头昏沉沉的情况。也可以口服小剂量的比如半片“右佐匹克隆”,来改善睡眠,对于考前一天晚上失眠也是可以服用的,偶尔服用不会造成药物依赖,只有长期、大剂量服用才有可能造成药物依赖。焦虑不安时,可以尝试呼吸放松,也可以通过长跑、瑜伽缓解焦虑。 本报记者 郝佳伟

陕西2023年百日千万招聘专项行动启动

本报讯(记者 王何军)6月16日,记者从省人社厅获悉,陕西省“职引未来 筑梦青春”百日千万招聘专项行动已于日前正式启动。此次专项行动将多渠道拓展岗位,通过开展“就业局长访企入园拓岗活动”,主动对接省属重点企业、政府投资项目、工业园区等,集中收集提供一批急需岗位信息。

记者了解到,为贯彻落实人社部百日千万专项行动要求,省人社厅统筹规划,精心组织,畅通求职招聘渠道,强化就业服务,促进人岗精准匹配,助力高校毕业生及各类劳动者求职就业。

其中,多形式举办招聘活动,聚焦需求量大、市场紧缺、发展前沿领域,面向医药

卫生、信息技术、先进制造、节能环保等重点行业,推出行业性专场招聘活动;聚焦高校比较集中、毕业生数量较多、流动就业需求较大的地区,推出区域性专场招聘活动;聚焦高校毕业生,兼顾其他各类群体求职需求,推出不同定位、不同特色的群体性专场招聘活动。

同时,线上线下协同发力,在省级公共招聘网开设线上平台,发布招聘信息,同步开展各具特色的人企探访、直播带岗、就业双选会等线上线下活动。

各级人社部门将在省人社厅统一安排部署下,通过百日千万招聘专项行动,千方百计促进高校毕业生及各类劳动者实现高质量充分就业。

防范外卖食品浪费必须压实平台责任

市场监管总局、商务部近日联合印发《关于发挥网络餐饮平台引领作用 有效防范外卖食品浪费的指导意见》(以下简称《指导意见》),旨在充分发挥平台企业引领作用,防范外卖食品浪费,促进网络餐饮行业规范健康发展。

网络餐饮平台一头链接千千万万的商家,一头链接亿万消费者,成为制止餐饮浪费的重要环节。外卖平台一个小小的机制可以发挥巨大的引导作用。比如,某外卖平台,2017年上线让消费者自主选择“需要餐具”或“无需餐具”的功能,截至今年4月,已有超过3.27亿用户使用过“无需餐具”功能,累计减碳超过15万吨,为“双碳”目标的实现贡献力量。

但如果引导不当,负面效果也会通过平台成千上万倍地放大。市场监管部门在调研外卖食品浪费问题时发现,很多消费者在点餐时会多选米饭、馒头等单价比较低的食品,以参加“满减凑单”活动,或者凑单达到送餐门槛减免配送费,极易造成食品浪费。因此,对外卖平台需加强监督管理,让其更好地发挥正面引导作用。

企业快讯

近日,建建九建集团一公司组织现场管理人员在铂悦府项目开展端午节包粽子活动,并为全体职工发放端午香囊。

杨丽萍 摄