

旅游服务六大“霸王条款”被曝光

现实生活中,消费者常常会遭到旅游服务格式合同,其中包含一些旅游服务经营者在订立合同时未与消费者协商,单方面免除经营者自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利等对消费者不公平、不合理的条款。近日,福建省泉州市市场监管局披露旅游服务中常见的六大“霸王条款”,提醒广大旅游服务经营者,要防止制定和使用不平等格式合同条款给自己带来的侵权违法责任风险。

滥用不可抗力免责

●典型条款

因交通延误、战争、大风大雾、政变、罢工、自然灾害、飞机故障、航班取消或更改时间等不可抗力原因所致的额外费用,旅行社不予承担。

●点评

交通延误、飞机故障、航班取消等不属于法定的不可抗力的范畴,不能成为旅行社免责的理由。该条款擅自扩大了不可抗力的范围,也扩大了旅游经营者的免责事由范围,加重了消费者的责任,违背了公平原则。

根据《旅游法》第六十七条第(三)项“因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件,影响旅游行程的,按照下列情形处理……(三)危及旅游者人身、财产安全的,旅行社应当采取相应的安全措施,因此支出的费用,由旅行社与旅游者分担。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担”等规定,因战争、政变、罢工、自然灾害等不可抗力事件影响旅游行程而产生的额外费用,旅行社也不能一概免除承担或分担责任。

中途退团概不退费

●典型条款

旅客中途临时性退团团费一律不退。

●点评

《旅游法》第六十五条规定:“旅游行程结束前,旅游者解除合同的,组团社应当在扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。”最高人民法院《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十二条规定:“旅游行程开始前或者进行中,因旅游者单方解除合同,旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用,或者旅游经营者请求

旅游者支付合理费用的,人民法院应予支持。”

该条款未考虑旅游者单方解除旅游合同的不同原因,也未合理分配合同解除后双方的责任,既违背了公平原则,也违反了相关法律规定,加重了旅游者的责任,排除了旅游者的权利。

变更行程不受约束

●典型条款

在不减少景点的前提下,旅行社有权根据实际情况对游览景点做相应调整,旅客应服从安排,不得提出异议。

●点评

《旅游法》第六十九条第一款规定,旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务,不得擅自变更旅游行程安排。《民法典》第五百四十三条、第五百六十二条规定,当事人协商一致,可以变更合同或解除合同;当事人也可以约定一方解除合同的事由,解除合同的事由发生时,解除权人可以解除合同。

该条款设定旅游经营者可以单方面以任何理由变更合同且旅游者不得提出异议,扩大了经营者的权利范围,排除了旅游者依法变更或者解除合同的权利,侵害了旅游者的公平交易权。

财产损失概不负责

●典型条款

在旅游过程中,旅游者应自行妥善保管随身携带的财物,若造成财产损失责任自负,旅行社不承担赔偿责任。

●点评

《旅游法》第七十条规定,旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任;造成旅游者人身损害、财产损失的,应当依法承担赔偿责任;在旅游者自行安排

活动期间,旅行社未尽到安全提示、救助义务的,应当对旅游者的人身损害、财产损失承担相应责任。

旅游者在自行安排活动期间,旅行社应当履行安全告知、救助照顾等附随义务。否则,如致使旅游者受到损害的,旅行社也应当承担相应的损害赔偿赔偿责任。

自然单间需补房费

●典型条款

旅行安排两人一间住宿,报名后出现自然单间(单男或单女),旅客应补交房差或由乙方安排三人间。

●点评

《消费者权益保护法》第九条、第十条规定,消费者享有自主选择商品或服务的权利和公平交易的权利,有权拒绝经营者的强制交易行为。旅游住宿自然单间的出现,并非旅游者过错,而是旅行社组织不当造成的。出现自然单间,应由旅行社与住宿服务提供方协商解决,不应强迫旅游者补交房差。由于旅游经营者安排的原因出现单男单女,导致住宿标准高于原定标准,由此增加的费用应由旅游经营者自行承担,而不得转嫁给居住单人房间的旅游者。类似条款排除并侵害了旅游者的公平交易权和自主选择权。

规定最终解释权

●典型条款

旅行社拥有合同最终解释权。

●点评

根据《消法》规定,经营者与消费者采用格式条款订立合同的,经营者不得在格式条款中排除消费者依法变更或者解除合同、解释格式条款等六项权利。经营者保留最终解释权的规定,属于排除或者限制消费权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等不公平、不合理的规定,相关规定无效,不具有法律效力。(张文章)

山西集中销毁 90 吨涉案物品

近日,山西省“四季守护 铁拳出击”专项行动总结暨涉案物品集中销毁活动在太原举行。此次销毁的涉案物品包括不合格台秤、假冒知名品牌白酒、不合格食品等在内的 30 多个品类,共计 90 吨,价值 230 余万元。

2023 年,山西省各级市场监管局部署开展了“四季守护 铁拳出击”(春季护苗、夏季清风、秋季明月、冬季除冰)专项行动,全省市场监管部门充分发挥职能职责,依法坚决打击违法行为、维护市场经济秩序,坚守市场安全底线、维护消费者权益。通过聚焦重点、铁拳出击,严打违法、消除乱象等手段,以“小切口”贴近大民生,加大日常监管力度,着力解决了一批关乎群众利益的“操心事、烦心事、揪心事”。

2024 年,山西省市场监管系统将继续坚持“五全为基、六有有为”总体思路,紧扣“全年有主题、四季有行动、时刻贴民生”目标,及时总结推广专项行动中的好经验好做法,健全案件查办、宣传曝光、数据统计、信息报送等制度机制,推动全年四季常态化巡航,努力把更多民生实事办到群众的心坎上,把“四季守护 铁拳出击”打造成山西执法的闪亮品牌,为山西省高质量发展作出新的更大贡献。

此次销毁的涉案物品包括不合格台秤、假冒知名品牌白酒、不合格食品等在内的 30 多个品类,共计 90 吨,价值 230 余万元。

(冯铁飞)

福建厦门严查“作弊”电子秤



图:执法人员查扣“作弊秤”。资料图片

近日,根据群众举报线索,福建省厦门市同安区市场监管局联合厦门市衡器检定站突击检查辖区电子秤销售经营户,发现同安区勇衡电子设备经营部、柯志阳电子设备经营户涉嫌销售具有作弊功能的电子秤,当场扣押“作弊秤”38 台并立案调查,加强源头管理。

在对勇衡电子设备经营部检查过程中,厦门市衡器检定站工作人员使用 2 千克的标准砝码对在售电子秤进行测试检定,发现分别点按电子秤上的“单价 1、单价 2、单价 3”按钮,显示屏显示的重量变为了 2.2 千克、2.1 千克、2.4 千克,类似“作弊秤”现场发现了 24 台。

工作人员对柯志阳电子设备经营部的经营场所进行检查,发现 14 台电子秤存在相同情况。据上述电子秤销售经营户交代,一些商家购买电子秤后,有的会要求帮忙对电子秤进行“微调”,只要在电子秤设置几道指令,原本正常的电子秤便可以根据不同价格键随意调整商品称出的重量。

执法人员依法对 38 台违法电子秤进行了扣押,并对经营户进行立案调查。

下一步,同安区市场监管局将坚持源头治理,及时查处不法商家销售“鬼秤”、使用“鬼秤”侵害消费者权益的违法行为,持续维护公平有序市场竞争秩序,构建干净、安全、放心的诚信消费环境。

(卓燕真 邓逸男 张文章)



北京丰台:专项检查农贸市场

为保障市场秩序平稳有序,近日,北京市丰台区市场监管局开展农贸市场监督专项检查。市场监管部门密切关注消费量大的粮油肉禽蛋菜瓜果等生活必需品,切实加强对猪肉、鸡蛋等农副产品的监管。

董芳忠 摄