

# “最终解释权归本公司所有”？

## 江东一家汽车 4S 店又现霸王条款

“凭此卡可享受免费代办过户、年检手续、免费洗车……最终解释权归本公司所有”，宁波某汽车 4S 店在其赠送给顾客的汽车保养银卡里，作出了这样的约定，可纠纷也就是因约定里“最终解释权”而发生。由于“最终解释权归本公司所有”的约定系霸王条款，工商部门已对该 4S 店进行立案查处。

通讯员 曹小琴 孔莹莹

2013 年 6 月，消费者陈女士在该 4S 店购买了一辆轿车，4S 店赠送给她一张价值 6000 元的保养银卡，陈女士原以为是个大优惠。可没想到 11 月份，当她去该 4S 店使用时，却被告知此卡内 6000 元只能付工时费，其他保养所用的材料（如机油等）都需要另外支付现金。

“买车时只说送价值 6000 元的汽车保养卡，没有跟我说不能抵材料费，卡上也没有写明使用条件，现在说最终解释权归他们所有，这也太霸道了。”近日，陈女士因此纠

纷向江东工商部门投诉。

江东区消协工作人员在了解事情经过后，约谈了该 4S 店的负责人，并查看了赠送给陈女士的银卡，卡背面写有：“凭此卡可享受免费代办过户、年检手续、24 小时救援服务、免费洗车、免费享受市场活动；解释权归宁波某汽车销售服务有限公司所有”等内容，但并未写明该卡只能支付工时费等条款。

后来店方出具了已向消费者申明使用条件的证明，写有“该银卡只可在本公司抵用

机电保养维修工时费（事故、钣金、油漆的所用费用不可抵用，也不享受优惠折扣，包含自费的）”等内容，但消费者表示并不知情，店方也拿不出更有说服力的证明材料，且银卡上标注的“解释权归宁波某汽车销售服务有限公司所有”的内容为霸王条款，排除了消费者解释格式条款的权利，是违反规定的。

经消协工作人员多次协调，4S 店最后同意该银卡可以给陈女士抵工时费及材料费。另外，对于该 4S 店设立霸王条款的行为，江东工商部门已立案查处。



### ●慈溪 周巷分局获全国“先进工商所”

日前，慈溪周巷工商分局被国家工商行政管理总局授予“全国工商行政管理系统先进工商所”荣誉称号，这是继 2008 年首摘此项荣誉之后，该单位再次获得该项“桂冠”。

目前，周巷分局已摘得浙江省首批五星级文明规范工商所、浙江省十佳文明规范工商所、浙江省巾帼文明岗、浙江省廉政文化进家庭示范点、宁波市评议和创建群众满意基层站所（办事窗口）先进单位等荣誉。

### ●鄞州 发布儿童娱乐场所安全预警

鄞州工商部门近日发布儿童娱乐场所安全预警。10 月 3 日下午，李女士带着女儿去某游乐园玩耍时，女儿不慎从高处摔下，右小腿三处骨折。目前，李女士已花费医疗费 3 万余元。事发后，李女士以该游乐园游乐设施存在安全隐患为由，向游乐园提出医疗费、误工费、护理费、交通费和后续治疗费等赔偿要求，但游乐园坚称其开设的游乐园是严格按照国家和地方相关安全规定执行的，不存在所谓的安全隐患问题。双方协商无果，李女士向工商 12315 求助。

“经工商部门近一个月的调解，游乐园最终同意给予人道主义补偿，但对孩子的伤害已经存在，终究得不偿失。”鄞州工商分局 12315 中心相关工作人员表示，儿童娱乐场所经营者对娱乐环境和娱乐设备的安全性负有不可推卸的责任，但孩子家长的全程谨慎看护更加重要。

### ●奉化 莪湖查处三个违法加工点

近日，莪湖工商所联合当地环保、城管等部门查处了辖区三处违法加工点：鲇埼后山脚废橡胶炼油加工点、洪溪龙头山嘴废铝加工点和田央洗沙加工点。据介绍，这些加工点没有取得建设项目环境影响报告表，也没有取得营业执照；采用污染严重的落后生产工艺，存在着废气、废水直排或未达标排放等行为，不仅破坏了生态环境，也严重影响了周边群众正常的生产生活活动。

### ●江北 查获 4 瓶假冒芝华士酒

近日，江北工商分局根据举报，在该区扬善路的一家烟酒店查获 4 瓶假冒芝华士酒。现当事人已被行政处罚。

经查，这些假冒芝华士酒是当事人从一上门推销的酒贩子处购进，购进价格为 190 元每瓶，每瓶售价 270 元。其标贴标注的经销商为保乐力加（中国）酒业有限公司，瓶盖上所标的生产批号和标贴上的批号不符，标注的容量也与正宗芝华士酒不同。

## 定做黑膜大面积破损 养殖户损失严重

“普通的防晒黑膜一般都能用一年，我定做的加厚防晒黑膜反而用了不到 3 个月就大面积破损开裂，导致我损失惨重。”不久前，鄞州咸祥的水产养殖户王师傅找到了当地工商部门，要求帮助维权。

据了解，王师傅 5 个月前从一家五金店

订做了 34 筒加厚的防晒黑膜，用于塘坝铺地，合计付款 13260 元。令人想不到的是，不到 3 个月，铺底的防晒黑膜就出现大面积破损，造成塘体渗漏、养殖的水产外逃，甚至还有部分水产窒息而死，损失巨大。

事发后，王师傅第一时间联系经销商，

经销商承认黑膜有质量问题，但其表示只能给王师傅更换黑膜，至于水产的损失，不肯负责。无奈之下，王师傅只好求助于当地工商部门。后经工商部门调解，经销商同意补偿王师傅 1 万元，并为王师傅池塘更换全部出现问题的防晒膜。

通讯员 周洁瑾

### 12315数据发布

2013 年 12 月，市工商局 12315 中心共接听电话 13919 个。共受理消费申诉 2784 件，举报 512 件，立案处理 215 件，为消费者挽回经济损失 291.8 万元。

在受理的 2784 件消费申诉中，涉及商品类申诉 1640 件，服务申诉 1144 件。其中，食品、服装鞋类、汽车及汽车零部件位列商品类申诉前三位，分别是 264 件、211 件、190 件；美容美发服务、通信服务、餐饮住宿服务位列服务类申诉前三位，分别是 195 件、171 件、103 件。

### ■消费提醒

#### 网购家电应尽快试用

消费者孙先生去年 10 月 22 日通过网络支付 2299 元购买了一台家用冰箱，该冰箱的销售商是地址在宁波慈溪的一家品牌旗舰店。10 月 27 日冰箱到货，孙先生试用后发现冰箱存在质量问题，并于 11 月 6 日与陈平售后服务部联系。售后服务部检测后确定是属于质量问题，于是孙先生与网店联系要求退换货，但双方就退换货问题产生争议。经慈溪工商分局调解，店方同意给消费者退货处理，退还消费者购物款 2299 元。

### 市消保委提醒：

网购家用电器时，请消费者注意以下几点：

一、收到家用电器后，先查验再签收。应仔细查看电器外观是否存在破损、残旧等问题。

二、签收家用电器后请尽快投入使用，了解电器运行是否正常。若存在性能性故障，应及时与售后服务部门联系，进行检测，确定故障原因并保留书面检测单据，因为不少家电都有强制“三包”——在购买后 7 天或 15 天内出现性能性故障质量问题可以享受退货或换货保障。

三、保留相关证据，及时维权。通过网购家用电器产生争议的，请尽量保留好相关证据，如购货凭证、售后服务部门检测单据、与网商联系交涉的内容、实物照片等内容，及时与网络销售商联系，要求处理。如果双方产生争议，消费者应尽快向电商或网购平台所在地工商部门提起申诉，及时维权。

### 改变四：

#### 重新界定消费者协会职责

新《消法》对消费者协会的组织性质、行为规范、工作职责进行了重新界定，具体涉及第三十六条、第三十七条和第三十八条。如第三十七条罗列了消费者协会履行的八项公益性职责，其中增加了参与制定有关消费者权益的规章和强制性标准的职责和提起公益诉讼职责，并首次以法律形式明确了各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以必要的经费等支持。

### 改变五：

#### 建立了消费公益诉讼制度

新《消法》赋予了消费者组织“公益诉讼”权。第四十七条规定：对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

由原来只能支持消费者起诉，到现在的可以代表消费者进行“公益诉讼”，这不仅有利于改变单个消费者消费维权成本高、时间长、举证难等问题，同时还可以通过消协组织借助法律界人士、新闻媒体等多方力量，给消费者维权提供更为专业、高效的服务，给经营者以舆论等方面的压力，促使经营者合法经营，切实保障消费者权益。

通讯员 宣文