

消费者质疑商家“霸王条款”可投诉

“商品一经售出，概不退换”、“包间有最低消费”、“物品丢失本店概不负责”……这些我们司空见惯的事情，很多人不知道它们违反了国家相关法律法规，属于“霸王条款”。近日市民张女士在一家娱乐会所消费时遭遇“最终解释权”纠纷。那么，“最终解释权”合理吗？遭遇“霸王条款”该如何应对？晚报维权联盟记者采访了相关部门，为市民维权支招。

► 投诉：“最终解释权”合理吗？

近日，市民张女士在城西区某娱乐会所消费时，在商家的介绍下办理了一张会员卡充值卡。“当初商家说这张卡既能打折，而且也能用积分抵用下一次的消费金额。可是当我真正使用时，商家又提出打折后所享受的积分抵现是有规定的，比如消费必须满1000元才能抵现，而且很多产品不在抵现范围……这些所谓的规则都是商家自话自说，消费者根本没有权力了解或者提出质疑。我认为这些是商家的一种‘霸王条款’。”采访时，张女士告诉记者。

随后，记者走访了该娱乐会所，会所一位负责人表示，该店所推出的会员卡的确有参与积分、打折以及抵现的活动，具体情况商家也做了公示，并以展板的方式公示给消费者。记者留意到，这块“活动展板”除了详细地描写了加入本店会员可享受哪些优惠活动外，还写了一句“最终解释权归本店所有”。

► 解读：“最终解释权”不合法

该店提出的“最终解释权归本店所有”这一做法合法吗？对此，记者采访了城西区市场监督管理局。

执法人员解释，该娱乐会所规定的“最终解释权”行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，商户单方面提出的最终解释权属于“霸王条款”。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条、第一款、第一项相关规定，依据《侵害消费者行为处罚办法》的第十二条、第一款、第六项等相关内容，可对该店这一行为进行责令整改并给予相关处罚。

► 说法：这些条款属于“霸王条款”

“《侵害消费者权益行为处罚办法》明确将七种行为定义为‘霸王条款’。”城西区市场监督管理局相关负责人介绍，“禁止自带酒水、包间有最低消费”“特价商品一经售出，概不退换”“单方享有最终解释权”“自行保管物品，遗失概不负责”等条款都属于“霸王条款”。

记者了解到，不少市民都遭遇过“霸王条款”，绝大多数消费者对于商家设置的最低消费、特价商品概不退换等“霸王条款”表示不满。

在走访中，记者还发现，不少商家在推销商品时，会推出“有奖销售”、“买一赠一”、“购满就送”、“折扣优惠”等促销活动。但当消费者领回商品(奖品、赠品)后，发现质量问题时，商家却表示“这是特价商品，无法享受退换货权利。”

消费者遭遇“霸王条款”后，如何维权？城西区市场监督管理局相关负责人说，消费者在与商家协商无效的情况下，可以向市场监督管理部门投诉，市场监督管理部门可以根据相关法律法规进行处理，及时维护消费者正当权益。（记者 张国静）



我市完成国内首例高山兀鹫人工繁育研究项目

本报讯(记者 张国静)记者从市林草局获悉，经过研究团队的不懈努力，日前，西宁野生动物园完成了国内首例高山兀鹫人工繁育研究项目，标志着我市通过自主创新，掌握高山兀鹫人工繁育技术，填补了国内相关研究的空白。

据西宁野生动物园相关负责人介绍，高山兀鹫人工繁育研究项目于2021年由西宁野生动物园独立申报，并获得市科技局民生科技专项计划立项支持。项目实施周期从2021年5月至2022年12月。今年2月22日，市科技局委托西宁国家农业科技园区服务中心，对此项目进行验收和成果评价。验收结果表明：高山兀鹫属于青藏高原珍稀猛禽，是为数不多能够飞跃珠穆朗玛峰的鸟类之一，在中国主要分布于青藏高原及附近地区，是国家二级重点保护动物。高山兀鹫人工繁育研究项目的成果具有突破性、创新性，为秃鹫、金雕等其它猛禽的人工繁育育幼研究提供了宝贵经验和基础数据。经评价委员会各位专家共同审议，该项目通过验收和成果评价，研究成果达到国内领先水平。

“此项目通过对高山兀鹫繁殖期活动的观察和总结，以人工巢穴搭建等方式，诱导高山兀鹫在人工圈养环境下进行交配、产卵、孵化和育雏，成功实现了人工繁育成活。”西宁野生动物园副园长齐新章介绍，研究中还通过人工育雏和远程监控等技术手段，对育雏期高山兀鹫雏鸟发育规律进行观察和总结，并对高山兀鹫的免疫学开展研究，对于推广高山兀鹫人工繁育技术意义重大，也对未来我国攻克秃鹫和胡兀鹫等其它猛禽人工繁育取得突破具有重要指导意义。

近年来，西宁野生动物园申报并完成了多项珍稀野生动物相关研究课题，雪豹、高山兀鹫等青海本土珍稀野生动物的饲养繁育、疾病诊疗、救护放归等野生动物保护工作成效显著。下一步，西宁野生动物园将继续践行习近平生态文明思想，推动生物多样性保护，继续深入开展野生动物科学研究，不断提高野生动物研究水平，为建设人与自然和谐共生的美丽家园贡献力量。

西宁消费维权十大典型案例发布

典型案例四：网店冒用他人信息案

【案情简介】市市场监管局执法人员对城西区海湖路农贸市场某蔬菜销售店进行检查时发现，店铺当事人在注册美团APP商家信息时擅自将他人营业执照信息用于该店的网络经营信息予以公示。

【处理结果】当事人在注册美团APP商家信息时擅自将他人营业执照信息用于该店的网络经营信息予以公示，使消费者误认为是他人企业，剥夺了消费者的知情权，依照《中华人民共和国电子商务法》，市场监管部门依法对当事人进行了行政处罚。

典型案例五：医院门诊部销售过期药品案

【案情简介】市市场监管局执法人员依法对西宁市某医院门诊部进行现场检查时发现，该门诊部部分盐酸消旋山莨菪碱注射液、呋塞米注射液、氟康唑化钠注射液、替硝唑氯化钠注射液均超过保质期。

【处理结果】涉案门诊部未对过期药品进行登记注册并及时按照规定销毁，仍将其与正常药品混同储存，依据《中华人民共和国药品管理法》相关规定，市场监管部门对其予以行政处罚。

典型案例六：蔬菜店销售蔬菜未明码标价案

【案情简介】市场监管局执法人员接到投诉，城西区某蔬菜店销售的部分蔬菜(生菜、西蓝花、西红柿、白萝卜、茄子等)及水果(冬枣、葡萄、提子、桃子等)销售价格未明码标价。

【处理结果】未明码标价商品的行为违反了《中华人民共和国价格法》相关规定，市场监管部门依法对当事人作出行政处罚。

典型案例七：医院收费标准不公示案

【案情简介】市市场监管局执法人员在对城中区某医院价格收费情况检查时发现，该院在2020年11月至2022年7月6日前，未予公示标明收费项目的情况下，收取材料费、新生儿耗材费等不合理费用。

【处理结果】未予公示标明收费

项目的情况下收取患者费用的行为，违反了《中华人民共和国价格法》，市场监管部门责令当事人立即改正，并依法作出行政处罚。

典型案例八：使用检验不合格电梯案

【案情简介】市市场监管局依法对城西区某物业公司在未消除电梯安全隐患的情况下继续使用的行为进行检查时发现，小区使用的9台电梯于2022年6月23日经中国特种设备检测研究院检验为不合格，使用单位仍继续使用。2022年8月2日复查时该公司仍未整改，依法立案查处。

【处理结果】物业公司的行为违反了《中华人民共和国特种设备安全法》的相关规定，市场监管部门要求立刻整改，消除安全隐患，并作出罚款的处罚。

典型案例九：药房未经备案经营第二类医疗器械案

【案情简介】大通县市场监管局执法人员在对某药店进行监督检查时发现，药店在非药品区货架上陈列有正待销售的第二类医疗器械，经查药店未办理第二类医疗器械经营备案，对当事人的违法行为立案查处。

【处理结果】当事人的行为违反了《医疗器械监督管理条例》的相关规定，市场监管部门责令停止其违法行为，并依法作出行政处罚。

典型案例十：销售假酒侵犯他人商标案

【案情简介】消费者陈某向市场监管部门举报，某某香超市销售假酒，并提供白酒的相关购买凭证，要求鉴定并主张赔偿。执法人员到现场检查后并委托相关厂家进行辨认，确定该超市售卖的白酒均为侵犯注册商标专用权商品，并查扣该超市涉嫌侵权名酒合计15瓶。

【处理结果】当事人的行为违反了《中华人民共和国商标法》的相关规定，市场监管部门对当事人的违法行为作出没收侵犯注册商标专用权的商品，没收违法所得并处以罚款的行政处罚，并责令经营者对消费者陈某予以10倍赔偿并承担相关费用。（记者 一丁）

我省临时救助政策再度升级

本报讯(记者 王琼)哪些家庭或个人可被认定为临时救助对象？急难申请救助时限是否有调整？新修订的临时救助政策有哪些亮点？3月10日，记者从省民政厅获悉，近日，省民政厅、省财政厅联合印发《关于进一步规范临时救助工作的实施意见》，进一步明确临时救助工作的指导思想、工作职责、基本原则，提出健全机制、落实责任、强化保障的新举措，拓展分层救助、高效救助、温暖救助的新途径，推动临时救助工作精准化精细化精确化。

亮点一：救助方式更加精准

调整救助额度确定方式，将原来按公式计算确定救助额度的方式调整为支出型对象救助和急难型对象救助两类标准，细化支出型和急难型对象类型，并划定分层分档救助标准。新增孤儿、艾滋病儿童、事实无人抚养儿童和乡村振兴部门认定的三类支出型对象，不断拓展延伸救助对象，巩固拓展兜底

保障成果。

亮点二：救助程序更加优化

优化简化办理流程，将对象申请、授权核对、告知承诺、近亲属备案、入户调查、审核确认等环节资料集成压缩为申请审核确认一张表，做到“一表申请、一步提交、一次办好”。缩短办理时限，明确乡镇、县级及急难申请救助时限分别不得超过“7.5、1”个工作日。全面实现申请临时救助告知承诺制，申请人只需承诺申报的基本情况属实，不再提供可以通过部门信息交换或核对信息平台核对的有关证明材料，方便更快更好救助临时遇困群众。

亮点三：救助方式更加丰富

针对不同类型困难群众的实际需求，可采取灵活多样的救助形式开展救助，推进临时救助与基本生活救助、专项救助、慈善帮扶紧密衔接。对政府救助后仍有基本生活困难的，及时转介公益慈善组织、社会工作服务机构给予帮扶。

对因突发公共卫生事件或自然灾害等情况导致基本生活困难的，可采取“物质+资金”的模式开展救助，缓解其生活困难。鼓励有条件的地方，通过购买服务方式，及时为有需要的困难群众提供临时照料护理、心理抚慰、精神慰藉等救助服务，不断满足困难群众多重需求。

亮点四：救助机制更加健全

完善事前和事后救助机制，由原来依照线性救助流程落实事后救助的模式，转变为综合研判申请对象困难情形和家庭经济水平，灵活采取事前干预、事后干预和救助的做法，有效保障不同条件家庭的基本生存权益。健全“一事一议”机制规则，通过运行困难群众联席会议“一事一议”机制研究解决急难个案，充分统筹整合救助资源，适当提高救助标准，切实做到“一案一策”，兜住兜准兜好困难群众基本生活底线。