

聚焦常见“霸王条款”

# 市场监管人员剖析“最终解释权”

饭店储值卡印着“最终解释权归本店所有”……12月17日,太原市市场监督管理局相关工作人员聚焦消费领域常见的“霸王条款”,以案释法,解释“最终解释权归本店所有”条款中,到底有哪些违法之处,引导经营者守法经营、消费者理性维权。

2025年6月,太原市迎泽区市场监管局执法人员在日常检查中发现,辖区某饭店在其包间内放置的储值会员卡活动宣传单上,印有“最终解释权归本店所有”字样,宣传单上详细列出了充值金额与赠送优惠。

经调查,该饭店自2025年6月9日推出此项储值活动,截至检查当日,无消费者办卡记录,未因该条款引发消费纠纷或投诉,且未获得相关违法所得。在执法人员明确指出问题后,该饭店态度端正,立即进行了整改,删除

了相关违法内容,并向监管部门提交了整改报告。

最终,迎泽区市场监管局认定其行为违反相关法律法规,但鉴于其符合法定不予处罚条件,决定对其作出不予行政处罚的决定,仅进行批评教育。

问:为什么“最终解释权归本店所有”是违法的?

答:“最终解释权归本店所有”是消费领域常见的“霸王条款”之一。这句话赋予了经营者单方面的、绝对的解释权,当出现消费争议时(例如对优惠规则、使用范围的理解不同),经营者可以凭此条款做出对自己有利的解释,从而可能排除或限制消费者依法维权的权利,例如要求按通常理解履行合同、主张公平处理等权利。

国家市场监督管理总局修订出台的《合同行政监督管理办法》第八条明

确规定,格式条款中不得含有“经营者单方享有解释权或者最终解释权”的内容。因此,在合同、店堂告示、宣传单等材料中使用此类条款,本身就构成了违法行为。

问:既然违法了,为什么这次没有罚款?

答:这个案例生动体现了《中华人民共和国行政处罚法》中“处罚与教育相结合”以及“过罚相当”的原则。不予处罚,不等于行为合法,而是法律给予符合特定条件违法者的一次改正机会。

本案中,饭店同时满足了以下三个关键条件,从而适用了“首违不罚”:初次违法;经查,该饭店此前无同类违法记录。危害后果轻微:活动期间无人办卡,未实际侵害消费者权益,未产生纠纷,无违法所得。及时改正:在执法人员指出后,立即主动纠正了违法行为。

因此,市场监管部门依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条和太原市市场监管局“首违不罚”清单的规定,作出了不予行政处罚的决定。这并非纵容违法,而是通过柔性执法,引导经营者自觉守法,实现法律效果与社会效果的统一。

问:不予处罚,那是不是就没事了?

答:并非如此。根据法律规定,即使不予行政处罚,市场监管部门也必须对当事人进行教育。在本案的决定书中,监管部门明确要求当事人加强法律法规学习,规范经营行为,遵守行政管理秩序。这相当于一次严肃的“法律警告”,将违法记录在案。如果下次再犯,将不再适用“首违”条件,可能会被依法从重处罚。

记者 张勇



近日,中海社区携手共建单位中海地产准备了一批围巾,登门送给独居、空巢老人,让他们感受到关爱与温暖。老人们高兴地说:“围巾厚实又好看,这份心意很温暖。”

李涛 摄

## 年底积分清零 实为老套骗局

本报讯(记者 李涛)七旬老人收到短信,提醒手机积分年底将清零,让尽快兑换礼品。由于发来短信的号码很陌生,老人不放心,于12月15日咨询网格员。经核实,这是精心伪装的诈骗短信,不可相信。

当天中午,家住千峰北路78号院的李大娘收到一条手机短信,内容是:“紧急通知,您尾号5418的手机号,总计366700积分即将到期清零,请抓紧点击链接兑换价值3670元好礼,拒收请回复R。”

老人用这个手机号码很多年,但从没注意过有多少积分。她没想到,竟然积攒了这么多积分,还能换礼

品。不过,“点击链接”这几个字让她心生疑虑,因为之前到社区听反诈讲座,多次被提醒不要轻易点击陌生链接。社区讲过的案例中,好像提到过“积分到期”之类的骗局。

老人立刻找出永乐苑社区网格员马婷婷的微信,把短信截图发了过去:“小马,你帮我看看,这个可信吗?”网格员很快打来电话,叮嘱千万别点链接,这是典型的诈骗短信,正规运营商只会用10086、10010这类官方号码发通知。陌生号码发来的链接,很可能诱导输入银行卡、验证码等信息,借机实施诈骗。老人听后,删除了短信。

## 反诈宣传进社区 守护居民钱袋子

本报讯(记者 刘志刚)近日,古交市西曲街道迎宾路社区携手晋商银行古交支行,开展“反诈宣传进社区”主题讲座,筑牢反诈基层防线,守好社区居民“钱袋子”。

活动一开始,银行工作人员先为大家系统梳理了当前高发的几类电信网络诈骗形式,比如虚假中奖、保健品推销、网络购物退款等,并逐一剖析了这些骗局的作案手法、常用话

术和识别要点。随后,重点讲解了防范非法集资的知识,结合典型案例,揭示其背后的欺骗性、风险性和社会危害,提醒居民远离那些打着“高额回报”“快速致富”旗号的投资陷阱,树立正确的理财观念。

考虑到老年人信息渠道有限、防范意识相对薄弱,讲解员特意放慢语速,用身边事、家常话,把反诈知识讲得清楚、实在。“接到可疑电话怎

么办?”“银行卡密码怎么设更安全?”“如何识别非法金融广告?”……现场互动环节,居民提问不断,工作人员一一耐心作答,给出不少实用建议。

迎宾路社区负责人表示,此次反诈宣传进社区活动,既是服务群众的扎实举措,也营造了“全民反诈、全社会反诈”的良好氛围,尤其为老年群体的财产安全,筑起一道温暖而牢固的思想防线。

## 整治保健品市场 维护消费者权益

本报讯(记者 刘志刚)12月15日,记者从尖草坪区获悉,针对保健食品市场中存在的夸大功效、虚假宣传等问题,尖草坪区市场监管局近日开展专项整治行动,并发布消费提示,引导公众科学理性选购保健食品。

部分不良商家盯上老年人追求健康的心理,用免费讲座、赠送礼品的套路,给普通保健食品贴上“包治百病”“延年益寿”的标签,甚至冒用“专

家”身份忽悠老人掏钱,不仅造成老年人财产损失,也带来了潜在的健康风险。为此,该局对辖区内保健食品经营单位展开拉网式排查。执法人员深入药店等重点场所,突击检查产品标签标识、宣传用语和广告内容,严厉查处未经审批宣称保健功能、虚构疾病预防治疗功效等违法行为,并对违规经营场所依法予以关停,形成有效震慑。

在加强执法整治的同时,

执法人员还走进社区、广场等人流密集区域开展宣讲活动,现场指导市民如何辨别普通食品、保健食品和药品;提醒购买保健食品时认准“蓝帽子”专用标志,并根据适宜人群合理选择;建议线上购买时通过正规电商平台,警惕朋友圈、微信群等渠道的“三无”推销信息。该局特别提醒消费者,面对“免费试用”“无效退款”等话术,一定要多留个心眼,切勿盲目跟风。

## 培训课难退费 网格员帮要回

本报讯(记者 李涛)家长给孩子报了绘画培训课,后因搬家距离远,打算继续上课。培训机构以各种理由推脱,拒绝退费。12月13日,网格员咨询律师后,与机构协调,帮家长要回了剩余课时费。

家住金阳南路1号院的尹女士,在小区附近的培训机构给儿子报了绘画课。按照所签协议,课程从今年10月15日起,每周1节,共40节。报名时享受了优惠,最终交费3600元。

11月底,孩子上了几节课后,尹女士因工作调动搬家,向培训机构说明情况,申请退还剩余课时费。然而,半个月过去,对方迟迟未退款,每次都以“优惠课

程不能全退”“正与领导沟通”等理由推脱。尹女士认为不合理,遂向社区求助。

御德苑社区网格员张睿玲得知情况后,帮忙咨询了律师。律师仔细查看协议,发现“优惠课不予退款”的条款写在附则中,字体较小且报名时无人提醒,当即指出这属于无效的格式条款。

律师先协助尹女士整理好交费记录、课程打卡记录等资料,随后联系机构负责人,从相关法律法规讲到机构口碑维护,对方态度终于有所转变。之后,张睿玲陪同尹女士前往机构协商,当场计算出剩余课时费应退3060元。最终双方达成一致,机构支付了退款。