

积分兑换商品不能退换、赠品没有“三包”、代金券不找零……对这些霸王条款可以说不

通讯员 孙建新、胡市轩 报道 用积分兑换的商品不能退换，因为活动赠品的电器不享受“三包”……在日常消费中，你是不是曾经遇到商家这样的条约？当你遭遇这些条款时，你选择了沉默还是向商家讨说法？

根据新修订的《消费者权益保护法》，这些商家时常挂在嘴边的说法，其实是违法的霸王条款。当你遇到这些霸王条款，可以向市场监督管理部门举报，以维护自己的正当消费权利。

兑换品质不对板 商家拒退换

湖州中心城区华丰小区的市民王女士平时热衷网络购物。一次，她在购物网站上看到一家品牌旗舰店在搞积分兑换送外套活动，便兴冲冲地参加了。没想到

的是，几天后，收到货的王女士发现外套与网站宣传的那一款货不对板，质量不符。

“太气人了，虽然是积分兑换的，但积分也是我消费换来的，为什么兑换的商品就不能退换？”王女士说，收货后她多次与该网点的客服联系，希望退换商品，但都遭到了对方的强硬拒绝。客服人员表示，兑换商品不退换是老规矩，因为不是消费者花钱购买的。

在沟通无效后，王女士选择向当地市场监督管理部门投诉。“‘老规矩’是商家单方面说了算的根本没有考虑到我们消费者的权益，是不平等合约。”她说，客服人员的态度太差，她决定投诉是为维权，也是为了讨个说法。

市场监督管理部门相关负责人表示，根据《浙江省实施〈消法〉办法》的规定，经营者提供的奖品

（包括因消费者购买商品或者接受服务而提供的赠品、免费服务），以降价或者有奖销售等优惠条件提供的商品和服务，应当保证质量，不得免除其应当承担的更换、修理、重做以及其他应当承担的民事责任。而新的《消费者权益保护法》规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。

最终，经过市场监督管理部门的解释调解，商家同意王女士退货。

常见“霸王条款”报你知

其实，生活中常常会碰到类似“兑换品不能退换”的“老规矩”，但是，消费者往往不知道这些属于霸王条款。

赠品不实行“三包”

根据新的《消费者权益保护法》第十二条规定，关于零售商开展促销活动，不得降低促销商品（包括有奖销售的奖品、赠品）的质量和售后服务水平，不得将质量不合格的物品作为奖品、赠品。

消费者获得商家返还的一定比例的赠品或者奖品，是建立在消费者购买商品基础上的，商家已经将赠品或者奖品的成本转移到售出的商品中，消费者购买商品的价格中已经包含了赠品或奖品的成本。所以，消费者购买商品后获得的赠品理所当然享受法律规定的“三包”服务。

代金券不找零

新的《消费者权益保护法》第五十三条明确规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定

提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。所以像一些商家单方面约定余额不退、到期作废等做法无法律依据，不合法。

物品丢失本店概不负责

依据《合同违法行为监督处理办法》的规定，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免除相关责任，其中包括造成消费者人身伤害的责任、对提供的商品或者服务依法应当承担的保证责任等。

另外，新的《消费者权益保护法》也明确规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”

预交的3000元定金成了“高端”设计费 家装业夸下的海口别轻信

通讯员 孙建新、姚宁 报道 “合同上说如果我对设计图纸的效果、价格等方面不能与他们达成共识时，他们要无偿退还原金给我。但现在我对效果不满意，他们却不愿意将定金退还给我。”近日，家住湖州市德清县武康镇的韦先生致电当地市场监督管理局12315热线，向执法人员倾诉他在装修时遇到的烦心事。

韦先生在当地武康镇购买了一套商品房，最近准备装修。在逛装修市场时，韦先生刚好碰到某装修公司试营业零利润征集样板房，装修工程款、设计费、工程管理费、材料费等均有优惠。“我当时看到优惠的力度还挺大的，就交了3000元给他们，并和他们签了一份‘意向确认书’。”韦先生告诉市场监管机关执法人员。

韦先生收到平面设计图后，对其效果不大满意，且房屋还未实际交付，根据“意向确认书”中的约定，如果韦先生与装修公司因效果、价格不能达成共识，装修公司需在3个工作日内无偿退还定金。但装修公司说他们聘请省城杭州高端设计师花费了一定精力和财力，设计图纸价格非常昂贵，所以不同意退款。双方争执不下，韦先生只得向市场监管机关求助。

市场监督管理局执法人员在查看装修公司宣传资料时发现，宣传单约定的优惠项目描述简单，具有夸大其词带有极端用语，“如享受合作材料联盟促销价全城最低”，但对于具体优惠的折扣并未明确。执法人员指出，此外意向书中也未提及消费者对效果图不满意时应交纳一定的工本费，为此，市场监督管理局执法人员认为装修公司应按照意向书的约定履行承诺。但装修公司坚持认为宣传中只是承诺零利润，并未承诺免费，所以只同意退还五分之一费用。调解一时陷入困境。

据悉，目前市场监督管理局已对装修公司宣传中涉嫌虚假宣传事宜立案调查处理。

据了解，由于多数消费者缺乏装修知识，近年来消费者在装修中遭遇家装陷阱的事情屡见不鲜。很多家装公司在推销自己的产品和服务时，吹得天花乱坠，像免费上门设计、零利润征集样板房，但实际效果却相差甚远。“因为家装行业准入门槛很低，所以现在整个行业存在许多经营不规范的现象。”在此，市场监管机关提醒广大消费者要谨慎消费，无论是定家装还是选建材，消费者最好是要多跑、多看、多比较。“要选品牌响、口碑好的家装公司和建材商店，详细了解装修公司的实力和售后服务保障才是关键。”

本报讯 通讯员平工报道 “在平湖外资企业，员工有充分的知情权、参与权和监督权，民主管理的氛围越来越浓。”日本电产（浙江）有限公司工会主席徐威的这番话，引出了一个劳资协商的新名词：圆桌会议。

作为职工的娘家人，平湖市总工会不断推进企业民主管理，尤其在外资企业，通过建立“圆桌会议”劳资恳谈协商机制的形式，员工与老总并肩而坐，共商企业发展大计，这一许多员工过去想都不敢想的事成为了现实。“圆桌会议”成为平湖外资企业在构建企业和谐劳资关系的新亮点。

“以恳谈会的方式沟通劳资和工会三方，将作为一种机制在外商投资企业中推广执行，并变成外资企业工会工作的品牌。”

员工老总常开“圆桌会议” 平湖外资企业劳资协商机制日益成形

平湖市政协副主席、市总工会主席许静表示，“圆桌会议”机制使员工的民主管理知情权、参与权真正从源头上得以体现，员工的许多意见、建议都能在决策中得到体现，贯彻决议也很顺畅。

日本电产（浙江）有限公司是在平湖经济技术开发区落户较早的外资企业之一，公司工会主席徐威说：“构建和谐劳动关系，关键是要劳资双方有平等对话的平台，工会以劳资恳谈会为载体，推动劳资平等协

商成为一种风气、一种习惯、一种需要。”据了解，该公司每月第三个周五召开工会与高层领导“情况互通会”，各自介绍工作情况，提出意见建议，进行沟通协调。徐威说，制度建立后，互相沟通交流多了，企业劳资纠纷少了，职工的权益得到了最大程度的保障。

在平湖，不少外资企业还通过职工听证会、民主议事会、劳资恳谈会、企工协商会等形式，广泛听取职工意见，维护职工权

益。尤其是涉及职工切身利益的重要事项，与职工密切相关的法律、法规、政策和决定以及执行情况，企业重大决策等，通过厂务公开栏、内部刊物等媒介向职工公开。

此外，不少外资企业还以职代会等形式开展厂务公开民主管理并形成制度，职工通过职代会、厂务公开的内容进行监督、评议，企业通过职工反馈的意见建议，落实在企业管理中，形成了一种独特的企业文化。

通过“圆桌会议”这个平台，企业的民主管理由原来自上而下单一命令式转变为平等协商的互动式。许静表示，除“圆桌会议”制度外，不少外资企业还建立了员工与老总网络互动沟通，为广大职工参与企业民主管理决策搭建平台，畅通职工利益诉求表达的渠道，化无序的纷争为有序的表达，这不仅保障了员工民主监督权利，也使得管理层更加贴近职工，可谓是“双赢”的结果。

电企传真

桐乡供电：多课题合力提升配网质量

近日，桐乡市供电公司鸟窝拍摄后期剪辑工作紧锣密鼓地进行着，为取得第一手的鸟类搭窝资料以便寻找解决方案，该公司相关人员已连续攻关大半个月。

据了解，为切实有效解决20kV配网存在的技术问题，提升配网稳定性

黄岩供电：车辆检查促安全

为确保车辆安全行驶，高效、规范运行，日前，黄岩区供电公司从严要求，从细着手，扎实落实车辆管理，做到车辆检查不留死角，不留盲区，把影响行车安全的隐患消除在萌芽状态。

此次，该公司重点排查郑州日产尼桑牌

皮卡车制动管路锈蚀泄漏安全隐患、共排查13辆问题车存在铁油管锈蚀、软管表皮破裂等缺陷，已及时进行修复处理，并将排查结果上报台州供电公司。并对现场发现个别车辆存在备胎气压不足、刹车片磨损严重等隐患，要求立即安排修理，及时消除事

故隐患。同时，该公司对车辆的日常维护保养、派车制度落实、车辆运行情况等多项内容进行严格检查，并提醒驾驶员要时刻注意身体状况，杜绝疲劳驾驶、酒后驾驶。

下阶段，该公司将制定定期对车辆进行安全技术状况检查，杜绝“问题车”、“病车”上路，有效遏制交通安全隐患。

谷倩 蔡婷

一份签了字的解聘 “通知书”引发官司

法院认定：员工签字不能证明其同意解除劳动合同

本报讯 通讯员钟伟、汤桂平报道 上班的员工突然收到公司老板发来的通知书，内容是“你已经被‘炒鱿鱼’了”，这名员工还在上面签了字。对于这样一份通知书，双方的劳动合同究竟算不算解除？绍兴市越城区人民法院日前给出了否定的答案，通知书不等同于解除劳动合同。

1999年7月，叶先生进入绍兴一家建筑公司。2011年3月，双方还签订了一份无固定期限的劳动合同。2013年11月，叶先生突然收到公司发来的一份解聘通知书。通知书上载明：由于公司组织架构调整，经董事会讨论，取消你所任的岗位。由于公司未能与你就相关事项协商一致，公司又没有其他合适的岗位提供给您，依据《中华人民共和国劳动合同法》相关规定，公司决定于2013年11月29日解除与你的劳动合同，并将于2013年12月5日前依法支付你下列款项……通知书上同时列明了尚需支付的工资、经济补偿金等。

对于用人单位单方解除行为是否合法的问题，法院审理认为，董事会讨论叶先生岗位被取消，该证据尚不足以构成“劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化”的情形。因此，根据相关法律规定，认定公司系违法解除劳动合同，对叶先生提出的赔偿金要求予以支持。经过综合折抵后，法院最终判令建筑公司因违法解除合同，应该支付叶先生赔偿金7.9万余元。

对此，柯桥区总工会聘任律师、浙江顺德律师事务所吴兆伟先生认为，用人单位违法解除劳动合同的，需要向劳动者支付2倍的赔偿金。吴兆伟律师提醒，企业在用工中每一道程序一定要做到规范，特别是签订或解除用工合同，一定要注意与员工的沟通和协商，即与劳动者要先走协商变更劳动合同程序，即没有单方提前解除劳动合同。

企业倒闭也不能规避责任

工会法律援助一锤定音

怀孕女工获万余元补偿

本报记者 池达华 记者潘仙德报道 企业要倒闭，但不能规避责任。日前，椒江女工颜某领到了13800元经济补偿金。其丈夫第一时间打电话给椒江区总工会，感谢工会及时的法律援助。

去年12月，椒江安邦公司的一名职工打电话到椒江区总工会求助，反映其妻颜某的遭遇。颜某系浙江某企业管理发展有限公司台州分公司的职工，在该企业工作已经两年，合同尚未到期，当时颜某怀孕已4个多月了，但企业说效益不好要倒闭，单方面解除了与颜某的劳动关系，也没有任何经济补偿。



无障碍设施别成摆设

杭州市区繁华路段的一处过街地道阶梯口，一个残疾人“无障碍升降平台”蒙着“包装”，开关箱上也积起灰尘，看得出有些日子没使用了，指示牌上也没有留下帮助电话号码。维护残疾人参与社会活动的权益，不仅要加大无障碍设施建设的力度，还要持之以恒，保障已建有的盲道、无障碍通道等设施正常使用，莫让设施成摆设或仅仅为了某项工程验收能通过的道具。

记者周金友 摄

桐庐供电：杆塔基础隐患排查治理

近日，为确保输电线路安全运行，国网浙江桐庐县供电公司积极展开雨后杆塔基础隐患排查工作，落实责任、细化分工，组织专门的杆塔基础隐患排查组，对所辖线路的部分杆塔基础进行特殊巡视。

本次排查工作开展期间，该公司技术人员分为4个小组，共计12人，排查塔基共计106基。在排查中，技术人员发现新合3766线、凤新3765线35#塔基础保护帽内主铁锈蚀，针对这种情况，班组立即向部门反映情况，部门领导非常重视，特邀请杭州电科院周博士来指导分析工作，重点对该区进行普查，制定相应措施并绘制与现场实际相符的图示方案。

崇山峻岭、道路崎岖，该公司技术人员在巡查过程中翻山越岭，连续加班加点排查杆塔基础隐患，全力防范杆塔基础隐患对输电线路安全造成的威胁，保桐庐电网安全运行。

范志文