

专家谈公考申论热点：霸王条款问题-公务员考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/168/2021_2022__E4_B8_93_E5_AE_B6_E8_B0_88_E5_c26_168922.htm

一、问题消费者在电信、邮政、公共运输、商品房、家庭装修、物业服务、金融、保险等领域因“霸王条款”的存在无法维护自身利益，有苦说不出的事件时有发生。霸王条款集中在两类行业：一类是垄断行业，比如银行、电信、铁路、民航等行业，它们脱胎于计划经济下的国有企业，目前尽管已经或正在进行改制，但仍居于垄断地位。这些行业的格式合同本来就是相关主管部门制定或审批认可的，片面强调企业的权益，而忽视消费者的权益。另一类则是与官员政绩有密切关系的行业，比如房地产业。在消费者与其发生纠纷时，企业往往可以轻易地借助权力摆平消费者。二、原因第一，垄断行业大都处于垄断地位，缺乏竞争，因此他们敢“店大欺客”，将“霸王条款”以部门规定甚至法律形式体现出来，强加于消费者，侵害消费者权益。第二，没有专门的反垄断机构，权力分散。反垄断职责分散于工商、卫生、贸易和质量监督等部门。这就导致了执法力量难以协调，执法效率低之又低。消费者协会没有执法权、行政权，对“霸王条款”只能起到舆论监督作用。第三，信息不对称。经营者拥有比消费者更多的信息（包括专业知识），房地产商总是比购房者更清楚房屋的质量，保险合同中多有消费者难以理解的生涩词汇；经营者又总是试图夸大对自己有利的信息，如不实的价格折扣；同时，隐瞒对消费者不利的信息，如旅游景点和酒店的服务水准。因此，经营者就利用信息不对称，炮制了一系列“霸王

条款”。第四，利益驱动。三、对策第一，政府要加强对垄断行业的监管。大概有三种模式可循：以美国日本为代表设立准司法性质的专门机构，如美国的联邦贸易委员会，该委员会具有相当的权威性，直接向国会负责，不受总统指挥，执法中完全独立行使权力而不受其它机构干预；第二种是设立行政机关专门执法，欧洲各国大多采取这种模式；第三种是司法机关执法，为行政机关提供司法支持。第二，建立统一的反垄断专门机构行使执法权。目前情况下，政府要加强与消费者管理协会的协作，共同监督。第三，加强消费者的维权意识。通过媒体等多种途径向消费者宣传“霸王条款”的表现形式，及维权方法和途径。提高消费者的维权意识。第四，工商部门可以组织各行业（尤其是制定“霸王条款”的商家）以建立“公平竞争的市场环境”为目的进行服务教育学习。对于继续沿用“霸王条款”，没有改善的商家，严厉处罚。第五，由于信息不对称、不确定性造成的“霸王条款”，主要将依靠以合约管理为核心的制度建设，做到信息发布、信息透明、信息公正、不确定性后果承担等的制度化，以解决各种形式的商业欺诈和不公平待遇。第六，建立反垄断立法。强化对不平等格式条款的强制性规范，严肃处理对不平等格式条款拒不改正、拖延推诿的经营者。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com