

总结概括总结概括实战演练-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\\_ti2020/22/2021\\_2022\\_\\_E6\\_80\\_BB\\_E7\\_BB\\_93\\_E6\\_A6\\_82\\_E6\\_c26\\_22110.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/22/2021_2022__E6_80_BB_E7_BB_93_E6_A6_82_E6_c26_22110.htm) 依据下面五段背景材料

，按要求进行概括主要问题或概括主要内容的练习。【例题1】(1)北京的宋女士收到河南某出版社从铁路托运来的两包书。两包书都用一面贴有化学纤维的防水特制牛皮纸里外包了三层，并用专用的化纤绳以井字捆得结结实实。当宋女士准备把这两包书转寄到外地时，却在邮局碰了钉子。邮局的工作人员告诉她，按照“规定”，邮件超过10公斤就要装箱，否则不能邮寄。无奈，宋女士只好花了18元买了两只邮局专卖的专用纸箱，将书装箱寄出。宋女士想不通，同样的包裹，为什么铁路可以托运而邮局就不能邮寄呢？(2)王先生是某市一家公司的职员，去年10月，他与家人看好城西一套商品房，本以为办按揭就像开发商所说的“非常简单”，可办的时候才发现并不是那样。办理按揭时，王先生被要求给所买商品房进行保险并公证，否则，按揭便无法完成。对此，他十分不解：“给房子办保险是为了保全银行的利益，因此办保险应该由银行来办，而不是买房人；而且，房子已经抵押给银行了，银行再让购房者来办保险，岂不成了“双保险”，而且，保险办了不算，还要公证，这是哪来的规定？”但不满归不满，由于不按要求做就办不成按揭，最终将买不成房子，无奈只好“就范”，乖乖交了钱。(3)家住天津市塘沽区的消费者王女士，不久前在一家正在搞有奖销售活动的大型超市购买商品后，中了三等奖，奖品是价值258元的电磁炉。王女士在领奖品时，按有关规定，由超市代扣代收了51

.6元的所得税。王女士满心欢喜地把奖品拿回了家，全家人也都很高兴，可谁想随后，她却遭遇了一次商家的霸王条款。王女士：“当时中了这个奖以后，家里人都挺高兴的，觉得比较实用，以前也想买一个。可是用了这么几次以后，发现这个电磁炉不知道是不是线路方面的问题，它就不能工作了。我就看了看这个维修卡，是在保修期间内，我就找到了超市的客户服务部，客户服务部告诉我关于这些奖品的问题，让我去找发奖品的地。”跟超市的发奖品处联系之后，发奖品处告诉王女士，他们是只管发奖，不管维修，让她自己跟维修部联系一下。王女士觉得要解决问题，还是应该找超市的客户服务部。在王女士又找到超市的客户服务部之后，对方提出了一个说法。王女士：“告诉我什么呢？说7天之内如果这个奖品出现了质量问题，它可以保退换，但是我这超过七天了，它就不负责任了。要想得到维修的话，那就自己交维修费。我觉得这个就不太合理，因为我们顾客在你这得的这个电磁炉它又不是残次品，它都是正品为什么没有维修呢，对吧？维修不应该让我们自己交维修费。”(4)如此种种，其实很多人都遇到过，并深有感触。在街头，无人售票车上写着：“自备零钱，概不找零”，商场里：“购物中物品丢失，商场不负责”。面对这些，有着“上帝”称号的消费者虽然心中不快，可绝大多数都选择了“委屈求全”。(5)对一些商家企业制定的“不平等”条款，时下，群众统称其为“霸王条款”。顾名思义，“霸”当然是“霸道”“霸气”了。可是，到底什么是“霸王条款”呢？日前，某市市消费者协会投诉部的马世群主任做出了解释：所谓“霸王条款”，就是经营者从强者利益的角度订立的，用来限制弱势群体

合法权益的一种侵权条款，经营者有意隐瞒真实情况，损害消费者的知情权，其实质违反了公平公正原则。(6)目前，某市商家企业订立的“霸王条款”主要有：超市购物时将存包丢失。店家以“贵重物品自己保管”为由，无论损失多少，最多赔偿100元。宾馆住宿丢失物品。宾馆以“贵重物品妥善保管，如有丢失后果自负”的告示为由，不予赔偿。火锅店标价每位20元，不含锅底，但不予明示。企业举办促销活动时均声称“本次活动的最终解释权归本企业”。手机用户办理手机停机申报后，还须再办理拆机手续，增加了消费者的成本。商品房买卖中的诸多附加条款。诸多店堂告示如招牌菜不许打包、鸭架不许带走、最低消费、外菜莫人、各种电话卡的有效期等。在买保险后因特殊原因退保，但退款还不足保费的三分之一。(7)对于“霸王条款”，某市消费者协会投诉部主任马世群认为，“霸王条款”侵害了消费者的合法权益，并显然有失公平。如在一些格式合同中，只约定了消费者的义务，而商家对自己则免责；增添了商家的权利，却加重了消费者的义务。许多格式合同中，甚至在解决问题的方案上，都会单方面制定解决的途径、方式，而限制消费者自由寻求法律解决的权利。(8)那么，企业为什么会搞出多种名目的“霸王条款”呢？马世群认为，主要是利益驱使。就是商家单方面制定一些利己的免责条款，这样使问题或事故发生后，商家能免除相应的赔偿责任。他指出，“霸王条款”对消费者造成无奈消费，对市场的良性运行造成了威胁。马世群指出，造成“霸王条款”出现的深层次原因是，市场行业竞争不激烈。在这种情况下，处于优势位置的商家不从加强管理、提高效率和员工素质上下功夫

，而是制定“霸王条款”，对消费者加以限制。“他们仅仅针对的是消费者口袋中的钞票，当消费者的消费行为一旦触动其利益时，就会将消费者无情地踩在脚下。” 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](http://www.100test.com)