



热线电话 81172106

提供线索见报即有奖
腾讯、新浪微博: 齐鲁晚报今日济阳



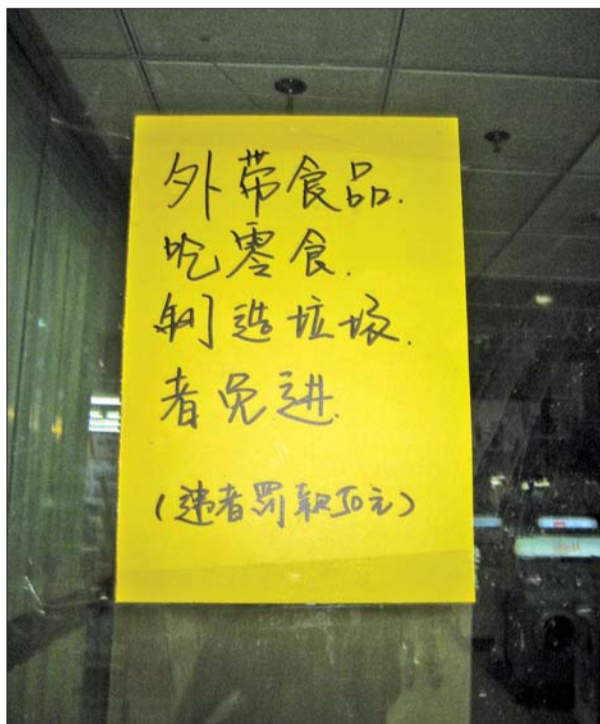
仍有不少酒店“谢绝自带酒水”

“惯性消费”导致消费者维权意识下降



“3·15”维权行动

随着“3·15”的临近,本报开展“3·15维权行动”,帮助市民在与自身生活息息相关的消费领域内维护权益,不少市民反映禁止自带酒水及收包间费等现象仍存在。近日,记者走访了济阳县多家餐饮行业,发现“霸王条款”仍屡见不鲜。



不少酒店门口张贴着这样的“霸王条款”。本报记者 杨擎 摄

本报记者 杨擎 实习生 刘长娟

调查 “谢绝自带酒水”仍较普遍

“禁止自带酒水”餐饮提示字样,在餐饮行业几种常见的“霸王条款”中可谓居首。记者调查发现,济阳一些餐饮店仍有这项规定。对于餐饮行业中“谢绝自带酒水”,酒店一致表示实属无奈,大部分消费者更是表示司空见惯。

“像我们这种中小餐饮店,本身就是小本买卖。烟熏火燎看着挺热闹,其实挣不了多少钱。”济阳县某家餐饮加盟连锁店老板李女士表示,去除水电、房租及工薪这些必要开销,其盈利已经所剩无几,就指着酒水、香烟这些附带消费品挣钱。

据多数中小餐饮店的工作人员表示,济阳县繁华地段的房租费一路看涨,使本来就投入大、成本高的餐饮行业成本随之加大,像“谢绝自带酒水”

这类举措也是为保生存的无奈之举。

“谁家的钱都不是大风刮来的,小本经营也有自己的难处。不让自带酒水虽对消费者来说属于不公平消费,但商家开门迎客毕竟是在经营成本问题的。”济阳县济北鑫城苑小区刘先生称,原来也开过小餐饮店,很清楚各种为保盈利的“潜规则”,要想生意红火则更应该该在餐馆菜品的质量卫生、经济实惠等方面做出努力。

据了解,餐饮店酒水普遍要贵两成以上,饮料的价格则各有不同。像加多宝8元,大瓶装果粒橙15元,比起超市内售价增幅普遍在100%以上,酒水占总费用的两成还要多。多数受访的消费者还表示,宴请重要客人会因为面子而放弃自带酒水。

现象 “最低消费”成明文条约

同样有些霸道的餐饮提示还很多,如“消毒餐具每套一元”、“包间费××元”、“请保管好自己的物品,丢失本店概不负责”等。7日下午,记者走访多家中高档餐馆预订宴席所要支付费用的细节,多数中高档餐馆诸多费用收取已成“明文条约”。

“咱们这边预订包间设宴有啥消费标准呢?”“几个人啊?”“大概六七人吧。”“300元的标准就够,酒水可自带,包间费20元。”“好,给我们列个菜单看看吧。”来到龙海路附近的一家中高档餐馆,餐馆老板详细地回答我们的询问。

“20元的包间费还算少,50元、60元,甚至收取更多包间费的餐馆有的是。”济阳县某公司客户关系专员王先生说,“消毒

餐具工本费一元”、“包间费××元”、“服务费另付”这些餐饮行业消费条款早已成为中高档餐馆的“明文条约”。

“餐馆部分盈利一般是与服务人员所得提成相挂钩的,允许酒水自带的餐馆,不是菜单价格略贵些,就是收取开瓶费。”工商部门相关工作人员表示,未曾接到过消费者有关不公平消费方面的投诉。

据工商部门相关工作人员介绍,济阳县餐饮行业如此热衷于向消费者收取各种名义的费用,跟“惯性消费”导致消费者维权意识下降有很大关系。要想遏制“霸王条款”,除了加大有关部门的监管力度,还希望广大市民遇到这种不公平消费的情况,拨打济阳县消费者协会电话84237315进行投诉。

消协发布投诉情况

家电交通工具 日用品投诉多

随着“3·15国际消费者权益保护日”的到来,济阳县消费者协会(以下简称“消协”)对2013年的基本情况做出了总结,从投诉类型情况看,家用电子电器类、交通工具类、日用商品类成为投诉热点。并通过实际案例提醒广大市民:在遭遇消费不公平时,应及时拨打“12315”进行维权。

本报记者 杨擎

家用电子电器

消费者张先生2013年4月购买小鸭冰柜一台,三天后发现冰柜不制冷。

据了解,张先生多次联系商家要求换货,最后工作人员上门拉回冰柜,几天后给张先生送回冰柜。“经检测冰柜制冷效果差的问题,是因为冰箱缺氟,已给冰柜充氟可正常使用。”商家表示。

张先生并不满意商家答复。“这台冰箱存在质量问题,要求换一台新冰柜。”张先生说,如果日后再出现其他问题,修理是个麻烦。但因张先生在使用过程中造成冰柜四角漆磨掉,商家以影响二次销售为由不同意更换新冰柜,双方协商不成,无奈之下,张先生到济阳消协投诉。通过调解,商家免费为消费者张先生更换一台同规格同型号的冰柜,并亲自送货到消费者家中,张先生对调解结果表示满意。

消协提醒市民

“市民购买电子产品后要妥善保管“三包”凭证,修理三次仍不能使用可要求退货。”消协工作人员表示。

交通工具类

消费者鲁女士2013年1月购买老年代步车一辆,使用过程中发现代步车前车门玻璃升不起来,电动锁失灵,电池外露。

“没想到新买的代步车会同时出现这么多问题。”鲁女士说,这样的车子在使用时难免会担忧质量和安全问题。

据了解,鲁女士找到商家时,商家也只是做了简单的修理,故障仍然不时出现,鲁女士到消协投诉。经调解,商家给鲁女士更换了一台同规格同型号的新车,鲁女士对调解结果表示满意。

消协提醒市民

在交通工具类的投诉中,电动车及电动代步车的质量问题,已经成为消费者投诉的热点。

消协提醒广大市民:购买时要检查外观,看油漆、电镀件表面是否完好,并且按说明书实际操作一遍,检查整车的工作状态。调速过渡应平滑,起步无冲击感,轮子转动应灵活、无滞重感,轮毂转动声音柔和,无异响,刹车应松紧适度,制动可靠。

日用商品类

2013年2月消费者孙先生在超市购买保暖衣一套,家人穿着后发现袖子长短不一。随后,孙先生找到超市专柜要求退货。“这套保暖衣已经穿了好几天,无法进行退货处理。”专柜工作人员推诿不解决问题。

孙先生无奈之下投诉到消协。经调解,超市为消费者孙先生退购物款130元,孙先生对调解结果表示满意。

消协提醒市民

消协提醒广大市民:在购买日用商品时,要注意检查“三包”凭证是否齐全。外形、气味以及颜色与商品描述有无重大误差。对商家逃避“三包”责任,拒绝退换货的情况,可以拨打12315进行投诉处理。

消费投诉

有线电视“霸王广告”扰民

开个机观众要看十几秒广告

本报3月13日讯(记者 梁越) 在“3·15”来临之际,本报开展“3·15维权行动”得到市民积极响应,众多市民打来热线提供维权线索。近日,本报接到刘先生热线称,有频道时广告较多,占用观众不少时间,极大影响看电视的质量。

12日上午,记者回家亲自体验了一下。打开数字电视机顶盒,房地产、名酒等商业广告瞬间弹出,十几秒后观众才能正常看电视,十几秒内遥控器无论怎么摁都不管用。除此之外,看电视换台过程中也出现广告条,每换一个台则出现同一房产公司

的广告。

粗略计算,一天下来,收看广告时间足有10分钟。刘先生称,有时晚饭后散步回家准备收看天气预报,观众却被强制收看十几秒的广告,往往错过收看时间,“每次看到的只是‘谢谢收看’四个大字。”原本的好心情一下被冲淡,相当扰民。

刘先生称,有线电视向市民收取开户费和收视费,同时又向广告商收取广告费用。“这不是让我们消费者花钱买广告吗?”

12日,记者拨通山东广电网络有限公司济阳分公司的客服电话,相关工作人员称不少市民也反映过该情

况,由于数字电视信号由济南总公司发出,济阳分公司也无能为力。多次拨打济南有线96123客服电话,一直提醒座机全忙。

针对有线电视“霸王广告”严重扰民现象,部分省份专门发出规范通知。据了解,2009年湖南广电曾发布《关于规范基于机顶盒的数字电视广告播出的通知》,明确要求“各广播电视网络传输机构必须坚持把社会效益放在首位,坚决贯彻执行广电总局33号令和17号令的相关规定,不得利用数字电视机顶盒开机时段播出商业广告。”

(奖励线索提供者刘先生奖金30元)

打假行动

济阳县农业局 查获过期农药

本报3月13日讯 11日起,济阳县农业局以“3·15消费者权益保护日”为契机,组织执法人员开展了为期一周的农资打假专项整治行动。

据了解,此次专项整治行动从3月11日开始,到17日结束,共计一周的时间。专项整治行动中,执法人员分赴全县10个乡镇,对所有大小农资经营单位进行了拉网式执法检查。检查的重点是农药专营店是否按照相关要求开展经营活动,是否存在销售假冒伪劣农药行为。

截至目前,此次专项整治检查共出动执法人员30余人次,执法车辆10台次,抽查农药品种300余个,查出过期农药120余瓶,对2家单位负责人进行了严厉批评教育,打击了违法行为,维护了农资市场秩序,确保了农业化学投入品的使用安全。(张远辉)