

## 吃完烩面结账,菊花水25块! 多少消费场所有这样的不告知陷阱?

# 被消费,你遇到过没?

提醒:多长个心眼儿,对疑惑商品提前问清楚

热议

### 一壶菊花水25元 直接上桌

前天,一名微博网友说:不知情!一壶菊花水25元!不告知客户直接上!宰客!人民路一家烩面馆!告诫大家注意啊!

看到这条微博及网友评论,赵女士认为类似的被消费在生活中太多了,“我自己都遇到过好多次呢!”

她告诉记者,最为气愤的是,去年浙江老家的朋友来郑州玩,“当时在北区一家饭店吃饭,预定了一个包间。饭菜还可以,环境也差不多,但最后结账时我发现每人都有餐位费6块钱,包含餐巾和筷子、茶水。”

她发现后,向服务员询问,对方告诉她如果没有这6块钱,她们即使点了多少菜都没法吃饭,“因为这个不收费的话连筷子都不能用”。

无独有偶,网友“卢宝贝妈咪”说,有次她和朋友在桐柏路上一家知名火锅店吃饭,服务员给他们上了满满一桶酸梅汤,“当时以为是送的,可是吃完饭结账的时候,发现是收费的。当时我可生气,但是一堆朋友在场不好发作,问服务员,人家反问我怎么不问呢?”

### 买张车票要附加1 元钱

马女士和赵女士的经历差不多,只是不在餐饮上,而是她在郊县买车票时,发现了问题。

“两年前,我去郊县看我爸。从市里到镇上的车票倒是不贵,但是买了车票后发现多了1块钱。”她说,忍不住去售票窗口问售票员,对方告诉她这是保险。

“不知道是保的什么险,也不知道是哪家保险公司的,买的时候也没告诉我。后来看我问得多了,才不耐烦地对我说,如果不想要的话可以退掉。”马女士说,其实一块钱也不算什么,不管是退掉还是拿着,主要是自己心里不舒服,“难道不能提前说一下吗?”

### 买新家电被换成样机

王先生被消费的不是吃饭、买票这样的小事,“我买的是大件,结果人家说没新货了,后来竟然给我的是问题机,说有可能是样机。”提起这件事,王先生的声音提高了八度。

“前年夏天,我在一家商场买了一台空调。等了两天还没送货,我打电话催了催,第二天上午对方送货上门给我家安装。没想到安装后的第二天,我发现这室内机没起作用,只有外机嗡嗡作响。”

“我赶紧给商场打电话,对方上门看了看说空调调节器用得不对,调试了半天走了。后来我再次发现,这个机器有问题,再打电话,他们来了两名售后人员,其中一名小伙子第一次也来过我家。看了半天后,给我说这机器是坏的,需要调换。来我家两次的这个小伙子走的时候支支吾吾告诉我,这台机器可能就是坏的,要我拿着发票去找商场换。”

王先生叹了口气说,换是换了,“可真费劲啊,跑断了腿。最后对方跟我说,有可能是样机给我家发错了。既然是坏机器,为什么价格和正常机器一样?”

亲,你有没有被消费过?比如在饭店吃饭时,比如在购买车票时,甚至洗浴的时候?遇到这样的事情,除了让心情糟糕外,该怎么处理呢?工商部门和律师给出了相关的建议,下次遇到类似情况时,不妨多个心眼。 记者 马燕



上饭店,有茶水上来,先问免费不?

资料图片

说法

### 是不是欺诈要看对方提前告知没

市工商局相关人员告诉记者,茶水费等事例明显属于欺诈。

“在售出商品前,要提前告知消费者,不告诉的话,就涉嫌欺诈。”他说,商家应该明码标价,比如到理发店理发,厅堂里都标明价格,类似的就餐等消费,也要提前告知消费者。

“遇到这种事情,工商部门会先调解双方,发现商家确实是违规的,会

根据相关法律法规进行处罚。”他建议消费者提高警惕,即使消费前商家不提示,对自己疑惑的商品也要提前问清楚。

“关于车票等有垄断地位的企业等,如果涉及不正当竞争,处罚会更重。大宗商品要严格按照国家三包规定,但是消费者一定要及时验收以免自己受损。”

### 被消费,侵犯了消费者自主交易权

河南国基律师事务所桑云会律师针对餐馆茶水收费的问题,给出了详尽的解答。

她说,《中华人民共和国消费者权益保护法》第9条规定:消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种和服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。第10条规定:消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

“茶水是消费者在用餐过程中的辅助性用品,是餐馆应提供的附随义务,

该利润在餐费中已经产生,不应当再收取茶水费。如果餐馆同时提供有收费茶水,餐馆服务员应当在消费者需要茶水时向其说明哪些茶水是收费的,让消费者进行自主选择,这是餐馆应尽的提醒义务。未向消费者作出收费说明,也没有让消费者进行选择就直接提供收费菊花茶的行为,是一种强制交易行为,侵犯了消费者的选择权、自主交易权等合法权益,接受服务的消费者有权拒绝强制交易行为,并可向消费者协会或者工商部门投诉,积极维护自己的合法权益。提供服务的餐馆应当尊重消费者的合法权益,如果茶水需要额外收费应当向消费者说明,让消费者自主选择是否接受该项服务。”

### 华山路92号今晚停水

为配合户表改造工程施工,郑州市自来水投资控股有限公司拟对岗坡路以南,华山路以东实施停水,停水区域为:华山路92号院,附近区域降压供水。停水时间为:11月1日21时至11月2日9时。

记者 张华

### 小区180多户居民 投诉家里不热 原来是自建热力站 装置失灵

目前还未整改验收  
今冬难保供暖

离供暖还有半个月的时间,热力公司正在进行紧张的管网检查工作。昨日,记者从市热力总公司了解到,在去年有两个小区出现居民家集体不热现象,原因是开发商自建主管网出现问题,截至目前,这两个小区还没有进行整改验收。

记者 张华 通讯员 郭彤

### 开发商自建热力站性能差

“去年停暖三次,今年还这样,我们可不愿意。”昨日,家住香港城小区的市民王女士来电,问去年小区不热到底是啥原因,对今冬供暖质量有些担忧。

市热力总公司介绍,香港城小区在2011~2012年度采暖期内有180多户居民投诉室内不热,经检查发现是由于开发商自建热力站内设备性能较差,无法达到设备的额定参数,入单元热力管道和阀门漏水问题严重,去年造成小区3次停暖,最长的一次停暖两天。

今年4月初香港城小区开发商方面领取了“用户试运行情况整改通知单”,至今未申请验收。如果开发商不按要求整改,很难保证采暖质量。

为保证供热质量,郑州市热力总公司对新入网用户实行采暖工程入网验收和试运行制度。在试运行期后,并网验收处会根据用户供热系统实际情况,按照规范要求对用户单位写出“用户试运行情况整改通知单”,要求用户进行整改。大部分用户单位能够按照并网验收处的要求,按时整改完毕并申请验收。

### 今年多个小区未申请验收

据了解,位于索凌路的六合之家小区在2011~2012年度采暖期内也有80多户居民投诉室内不热,经检查后发现存在管道阻塞严重,自建热力站内流量调节装置失灵,设备性能较差等问题。开发商河南六合置业有限公司在并网验收处多次催促之后至今仍未领取“用户试运行情况整改通知单”。

在去年的采暖期内,天伦水晶城、国瑞如意世家、盛润四季花城等小区也不同程度的存在这个问题,但均未申请整改完毕后的验收。

小区供暖设施,多由开发商自建,一旦移交,产权就归全体业主所有,供暖系统问题不在试用期整改完,那将会给入住居民带来无穷麻烦。一旦开发商交出“带病”供暖系统,不仅会影响居民供暖,可能还需要居民为供暖系统“治病”埋单。

供暖期快要到了,对于一直没整改的小区,并网验收处将继续积极督促小区开发单位进行整改。热力公司希望相关开发商能为业主用户着想,抓紧整改,以免影响正常用热。