



设置最低消费、禁止自带酒水……这些均属违规 只提供一次性餐具 登封一家饭店被罚一万元



本报讯 设置最低消费、禁止自带酒水、只提供一次性餐具、菜品缺斤短两、预付费卡……人们在饭店就餐时,经常会碰到一些违法违规的歧视性条款,进而引发一些就餐纠纷。郑州晚报记者 胡申兵

禁止自带酒水引争执

王先生一天与几个朋友到一家酒店吃饭,想起自己车里还有一瓶朋友新送的好酒,王先生就拿出来要喝,可是酒店的服务员告诉他,酒店门口贴了“本店禁止自带酒水”的告示。

王先生很气愤,与酒店工作人员争论起来。酒店坚持不允许王先生喝自带的酒,高先生一气之下,还是把自己的酒打开喝了,但结账的时候酒店多收了他“酒水服务费”100元。

据介绍,酒店以店堂告示的形式

禁止消费者自带酒水或者向自带酒水的顾客收取“开瓶费”,违反了《消费者权益保护法》的相关规定,是侵犯消费者自主选择权的行为。所谓“自主选择权”,是指消费者有尽可能自主选择提供商品或服务的经营者,自主选择商品品种或服务方式,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种服务。《消费者权益保护法》规定,经营者不得以店堂告示、格式条款、通知、声明等对消费者做出不公平、不合理的规定,否则该规定无效。

包间设置最低消费

餐饮业不允许设置最低消费虽然自2014年11月起就已经实施,但很多酒店仍设置有门槛。比如一些酒店包间,对10人以上要求消费不

低于1000元等。而且,有的饭店变相设置最低消费,以开瓶费、包间费等形式出现,这些都属于违反《消费者权益保护法》相关规定的行为。

只提供一次性餐具被处罚

2015年4月15日起,郑州市工商部门规定饭店应向消费者提供符合国家卫生标准的消毒餐具,不得仅提供收费一次性消毒餐具,强制或变相强制消费者使用收费一次性餐具最高罚3万元。也就是说,消费者就餐时,饭店对一次性筷子和普通筷子都要提供,特别是因为一次性餐具有利可图,一些饭店更倾向于只提供一次性筷子。

2015年5月11日,登封市工商局接到举报电话,反映嵩山路北段某饭店涉嫌强制或变相强制消费者使用收费一次性消毒餐具。接到举报后,执法人员对该饭店进行了走访调查并对该饭店负责人进行了询问。经查,当事人于2015年1月11日起使用一次性消毒餐具。当事人交代服务员一律告知消费者:从卫生方面考虑,本店只负责提供一次性消毒餐具,一次性消毒餐具按每套1元收费,除此以外,没有其他餐具可以提供。截至工商局立案查处

时,该饭店共收取消毒餐具使用费3600元。

登封市工商局认为,当事人的行为属强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的商品,对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或服务之违法行为。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条之规定,决定对当事人作出警告并罚款10000元的处罚。

此外,中国烹饪协会倡议,全国餐饮企业和消费者应减少一次性筷子的使用。专家提醒,消毒到位的反复使用型筷子远比一次性筷子安全。而且,一次性筷子最好在生产后半年内使用。

国际食品包装协会常务副会长兼秘书长董金狮介绍,一次性筷子分为一次性木筷和一次性竹筷。前者通常只需要进行石蜡抛光;后者则需用硫磺熏制或用漂白粉浸泡来漂白、以滑石粉吸水干燥和用石蜡抛光,可能存在化学残留。

■相关新闻 3·15大调查

88%受访网友遇黑中介不维权

如果要问2016年至今,哪个行业最忙,中介一定位列其中。随着上海、深圳等一线城市的房地产市场迅速升温,房产中介企业间的竞争也进入白热化。

就是在这样一个行业,根据新浪新闻《被中介黑惨了,为什么你还怕他》调查,消费者遇到了问题之后,88%的受访网友都没有选择维权行动。

在跟中介打交道的过程中,有36%的网友遇到的最主要的问题是“信息泄露,电

话骚扰不断”,其次是“垄断信息,中介吃两头”,达到了29.6%,还有18.5%的网友认为是“信息虚假,价格虚高”。

这种问题丛生的情况,高达88%的网友遇到了黑中介的话,都不会选择维权。

3月12日,中国人民银行行长周小川在记者会上表示,关于P2P平台搞首付贷款的问题,将开展打击“首付贷”专项整治。而根据新浪网的调查,87.3%的受访网友并没有使用过首付贷,仅有12.7%的网友使用过。

超70%受访网友网购被坑过

中国的网购发展历经数十年,从淘宝到天猫,在到京东,网购已经演变成大众消费生活中的一个重要渠道,这其中也存在着诸多问题。

根据新浪新闻《网购的坑,你逃过了多少个》调查显示,七成以上的受访网友在网购中有过上当受骗的经历,74%的网友在网购中使用过“七天无理由退货”。

在5400多名投票的网友中,七成以上的受访网友在网购中有过上当受骗的经历,他们中有半数表示由于涉及的金额并

不多,“没放在心上”。近三成网友表示因“运气太好,受骗经历并不多”,近两成的网友则是“上当很多”。

新消法实施近两年,根据新浪新闻的投票显示,有近74%的网友使用过七天无理由退货。其中有39.7%的网友表示“店家很配合,信誉很好”,21.8%的网友表示,虽然使用了该条款,但是店家会利用各种借口不退货或者扣钱,还有2.2%的网友则是经常使用,并且“能网购再退货的绝不再租或借了”。综合

创维服务 一切从用户出发

创维集团用实际行动诠释“新消费 我做主”



满足老年人需求,专门打造多款老人电视。例如D9系列,通过调研老年人在家看电视的各种烦恼与困难,创维在老人电视的功能、字体大小、操作UI和易用性上都下足了工夫,特别是对遥控器的功能和按键采用了简化和放大,同时嵌入了照明功能,这一切足以看出创维对消费者真情呵护的态度。

从1997年起,中国消费者协会每年都会确定3·15消费年主题,2016年的年主题为“新消费,我做主”,旨在树立“消费者优先”理念,是消费者对新消费的支持和肯定,也是消费者对消费环境日益向好的呼唤。笔者从创维集团了解到,创维集团正积极以实际行动诠释这一主题。

首先,积极贯彻“消费者优先”理念,倾听消费者声音,重视消费者诉求。一方面,创维为了满足高端人群需求,专门打造多款高端OLED产品。例如S9系列,除了产品轻薄、响应快速外,视觉音效更是让人着迷,屏体采用4色4K自发光体OLED,是下一代的显示技术。作为中国OLED产业发展联盟理事长单位,创维集团担负着更好地推动OLED的发展,促进国家“十三五”规划中OLED项目快速落地的重任,切实将新产品带入百姓家中。另一方面,创维为了

其次,搭建沟通平台,发挥桥梁纽带作用。多年以来,创维多次优化升级客服接听设备及办公操作系统,使得全国统一服务热线95105555和4008665555一直能够稳定运行,确保为全国用户提供365天的全天候服务。创维早在3年前就推出微信服务,打造“创维服务”微信公众平台。在微信平台,用户不仅可以咨询,而且可以轻松地进行安装和维修报单服务。

最后,建立多元化消费维权和监督模式,完善企业和消费者纠纷解决的协商机制。创维在这方面一直走在行业前端,创新消费纠纷调处渠道,专设用户投诉处理组,针对服务领域纠纷进行专项处理,建立健全用户投诉处理方法和责任制度,实现投诉闭环处理,用户投诉解决率达到了100%。