

工商约谈20家宾馆餐饮企业

明确提出5大“霸王条款”应废除

昨天,无锡市消委会联合市烹饪餐饮协会以及市工商局市场合同处等相关部门召开了旨在整治“霸王条款”的“规范餐饮、住宿行业经营行为座谈会”,20家星级宾馆、酒店及老字号饭店的经营者参加了会议。

在会上工商列出了“服务加价费、12点退房”“不按约定收费”等五项出现在餐饮、住宿行业的“霸王条款”,与会商家负责人则认为收取服务费、12点退房等是合理合法的,关键在于是否有明示。

工商提醒

五大“霸王条款”应废除

在约谈会上,工商局市场合同处副处长杨业伟列举了餐饮、住宿行业五大“霸王条款”:一是消费者到星级宾馆消费要被收取一定类别的服务加价费,规定中午12点前退房逾期要按半天房费收取;二是宾馆内小卖部的商品价格大大高于市场价格,消费者不小心损坏的物品要按店家自定的价格高额赔偿;三是不按约定收费,提供配套服务另外收费,消毒餐具费、湿巾费、茶水费、开瓶费、婚庆礼仪进场费。不准自带酒水且酒店内提供的酒水品种少、价格高,设置最低消费门槛,限制了消费者的选择;四是不按标价收费,只标时价,生鲜产品称重时缺少少两,将水分和包装物计入商品净重,消费不给发票,要发票和不要发票价格不一样;五

是预付式消费变成限期消费,预订宴席要交定金,因消费者的原因提前告知取消宴席时定金不退,不达到预订席数要收取不足部分的一定费用,余额不退现金只肯延期消费。

杨业伟表示,星级宾馆收取服务加价费有强制交易之嫌。《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)明确规定,消费者在接受服务时,有权获得质量保障、价格合理等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为,星级宾馆服务加价成为行规,实质上剥夺了消费者自由选择的权利。12点结账同样是霸王条款,“国际惯例不一定是正确的,应逐渐让经营者把延迟两小时结账作为标准,打破12点结账这个行业惯例。”

针对不许自带酒水以及开瓶费的问题,杨业伟说:“很多酒店都说收取开瓶费是不得已,酒店业不靠烧菜而是靠卖酒赚钱,如果顾客

都带水上酒店,那么酒店就没有利润了。可是我们认为,一些餐饮企业对顾客自带酒水加收‘开瓶费’或者变相收取‘开瓶费’,严重侵犯了消费者的自由选择权。是否自带酒水,带什么酒水是消费者的权利,经营者不得进行限制。因为《消法》第九条规定:消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自由选择商品品种或者服务方式,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。第十条规定:消费者享有公平交易的权利,有权拒绝经营者的强制交易行为。酒店禁带酒水的行为使得消费者选择消费受到了限制,违反了公平交易原则,属侵权行为。”

商家回应

明示了就不能算“强制”

参加约谈的五家星级宾馆、酒店的老总作了代表发言,针对工商部门提出的“霸王条款”,这些商家不约而同地就收取服务费、开瓶费、12点退房等内容谈了自己的想法,纷纷表示,自己进行了明示,消费者可以自主选择酒店,这些条款并不是“霸王条款”。

一家五星级饭店的负责人表示,并没有服务加价费这种概念,星级饭店收取的是服务费,这在

1989年国家曾有对旅游涉外饭店加收服务费的相关规定;12点退房则是国际惯例,有其合理性,“关键在于是否有明示,如果明示了消费者也就知道了那就不是‘霸王’做法了。”这名负责人称,饭店做的是服务,在市场竞争中吸引消费者,不可能去强制消费者。

针对谢绝酒水、开瓶费的问题,另一家星级酒店负责人表示,事实上,现在有不少酒店已经默许消费者自带酒水了,而收取开瓶费并不是强制消费,“消费者到酒店吃饭喝酒,要用酒店的酒杯、喝完酒要饭店清理,有些人带来的酒多还要服务员去帮忙搬,吃饭喝酒一般都会花很长时间,不少都超过服务员正常下班时间,我们要支付服务员加班工资,这些都是酒店提供的服务,因此消费者自带酒水我们收取服务费应该也可以。”这名负责人认为这没有什么不合理的。

另一家酒店的负责人认为如果是在明码实价的基础上,应该能收取一定的服务费。参与发言的其他酒店代表纷纷表示相同意见,表示在消费者的合法权益得到保障的同时,酒店也需要保障自己的权益,有酒店负责人提出是否可以由政府相关部门制定一个标准来规定相应的收费以保护酒店和消费者双方的利益。 胡姍姍

把孕妇撞早产 赔了29000元

即将尝到为人母的幸福滋味,却不料和一辆货车相撞发生车祸,婴儿早产且一出生就要花费大笔医疗费,孕妇韩某也因车祸导致十级伤残。因为事故另一方不肯赔偿早产婴儿的医疗费,韩某将对方起诉至法院。经审理,北塘法院支持了韩某就早产婴儿医疗费用向货车驾驶员提出的索赔,依法判决货车方和保险公司共赔偿9.8万余元,其中29000元由胡某承担。

2011年1月,怀孕9个月的韩某开车在一条禁止机动车停放和行驶的道路上行驶并掉头,这时胡某驾驶一辆重型罐式货车经过路口,看到信号灯变黄灯就加速想通过,两车在道路中间碰撞,韩某受伤后被送到医院抢救。韩某剖宫生产的女婴因早产被送至医院的保温箱,16天后才出院回家,花费13000余元。出院时,韩某被诊断为低蛋白血症,又用了10支蛋白,仅此一项就花费8800余元。韩某自己也花了医药费33000余元。

因为赔偿事宜没能达成一致意见,韩某将货车司机诉至北塘法院,要求其赔偿医药费、急救费、车损费、误工费共计13万余元。

北塘法院经审理认为,婴儿医疗费和蛋白属于医疗费赔偿范围,判胡某赔偿韩某各项费用29000余元。(文中当事人均为化名) 方玉宝 薛磊

报警器响起,女店员竟随手关了

淡定小偷轻松偷走一部iPhone4s

5月7日,崇安区大成巷发生一起盗窃手机店中的iPhone4s案件,盗窃嫌疑人许某在盗窃时引发了报警器报警,可惜警报没有引起营业员的注意。一周后,无锡市公安局崇安巡防大队民警将正准备再次实施盗窃的许某抓获。昨天,警方公布了这一案件的侦破经过。

记者在大成巷该手机店的监控中看到,5月7日14点27分,在苹果柜台上,两名顾客正在摆弄出样的iPad,这时从画面外走进一名年约30多岁的男子,身形消瘦,走路微跛,他走到出样的iPhone4s手机前面开始摆弄手机,过了一会后又去摆弄摆在旁边的iPad。

14点34分,附近的顾客全部离开了,这名男子走到一台出样的iPhone4s前,确定没有人经过

后,飞快地用工具剪断了这台手机的防盗链。

防盗链断裂后,这名男子还假意把手机拿起来摆弄了两下。很快,画面中出现一名女性店员,她听到报警器响了,没检查就上前将报警器关了。店员离开后,这名男子还不忙着动手,又在附近观望了一会,直到确定周围没有人,才迅速把已经剪断防盗链的手机揣进了怀里。之后,他也没有着急逃跑,而是在附近晃了一下才离开。

接到报警后,民警将视频中的男子与扒窃拎包前科人员资料进行比对,确定这名男子是无锡籍无业人员许某,他曾因扒窃拎包、吸毒多次被查处。

5月14日,崇安巡防大队民警在清扬路家乐福一带,将准备实施盗窃作案的许某抓获。 胡姍姍



防盗链剪了,报警器也关了,但不急下手,先看有没有人注意



趁着旁边没人,拿起手机揣进兜里 监控录像截图

地铁开挖,老鼠受惊骚扰百姓?

读者称办公室老鼠成灾,专家说可能是鼯鼠作怪

“自从附近的地铁工程开后,我们这里一下子窜出来很多老鼠。”近日,读者钱女士向现代快报反映说,无锡梁溪大桥附近的地铁工程开挖后,她所在的公司几乎每晚都遭到老鼠的骚扰,这些老鼠可不一般,不但会找吃的,还会嗑瓜子、开抽屉,最神奇的是,一只带扣的塑料饭盒也被老鼠们打开。钱女士认为,是地铁开挖惊扰了地洞中的老鼠,它们四处乱窜为害周边市民,她希望,有关部门能关注一下。

“可能是地铁开挖后,把老鼠全都从地底下赶了出来。”钱女士说,她所在的公司虽说是个小企业,但有时会加班到很晚,因此他们常会放些吃的在单位里。2009年底地铁工程开挖后,几乎一夜

间,公司遭遇了鼠患。“记得有一天早上,我第一个到公司,打开门一看,公司里一片狼藉。”钱女士说,同事放在单位的一盒未开封的饼干,被拆得七零八落。无数饼干屑散落在桌子和地上,甚至连桌上的一份文件,都被老鼠啃了一个缺口。桌上、地面还残留了不少老鼠屎。

“这些老鼠都快成精了,不管把吃的放在哪里,它们都能找到。”留在公司中的瓜子也遭遇了老鼠的“魔爪”。“瓜子肉都被吃了,留下的壳子都很完整,就跟普通人嗑的瓜子没什么区别。”

为了防止老鼠偷吃的,钱女士和同事们就将食品都放在了办公室的抽屉中,然而第二天一早来到单位时发现,抽屉竟然被老鼠打开

了,抽屉内自然是一片狼藉。

让钱女士感觉最神奇的是,老鼠们竟然还会打开带扣的饭盒。“为了防止东西给老鼠吃掉,同事还从家里带来了一只带扣的饭盒,把一些吃的放在饭盒里,扣锁得很紧。”钱女士说,结果这一办法还是未能有效地阻挡老鼠的“脚步”,第二天饭盒的锁扣也被老鼠打开了。

据钱女士说,有这样情况的并不止她这一家公司,附近的几家公司,甚至饭店都遭遇到了这样的情况。为了和老鼠“抗争”,公司想了很多办法,买过老鼠药,也请过专业的灭鼠公司,可效果并不理想,每次清理过后,没几天又回到了老样子。“现在我们都不敢把吃的放在单位里,如果放吃

的,没几天就会被老鼠糟蹋完。”

“按照市民描述的情况,这不太可能是老鼠做的。”无锡动物园动物专家谢先生告诉记者,无锡地区老鼠一般不在地下打洞生活,无锡地铁开挖后,是有可能将鼯鼠赶到地面上来。鼯鼠是刺猬的近亲,其排泄物,也是和老鼠一样的,行动能力比老鼠要强。然而具体是何种动物,还有待进一步的考证。

匡笠

“女儿生病”要2万 抓着电话去汇款

银行员工一句话,保住中年男一年辛苦钱

昨天上午10点多,一名中年男子神色匆匆走进无锡健康路上的一家工商银行,他一边打电话一边等候叫号,轮到他时把手中的电话给了柜台里的工作人员,“我要汇2万块钱。”工作人员询问这名男子想汇款给谁。男子称“我女儿在常州上大学,她老师打电话过来说她生病住院了,让我马上汇2万元到老师卡上。”工作人员一听就不对劲,提醒他先打个电话给女儿核实一下。男子顿时醒悟过来,马上打给女儿,得知女儿好好的正在学校上课呢。“要不是银行提醒,我一年的辛苦钱就被人骗走了!”这名男子姓刘,今年47岁,从外地来锡打工,一年收入才2万多元。 陆媛

两张彩票中奖37万

22日晚,双色球开奖,有三注二等奖花落无锡,分别产生于三个不同的投注站。令人惊奇的是,其中有两个投注站产生的二等奖得主居然是同一人——退休老人张先生。他中的两个双色球二等奖,奖金合计37万多元。

张先生是个彩票迷,每期必买双色球。他常先自己研究号码,再结合销售员推荐的号码,通过组合、筛选,确定投注的号码。一般都以“7+1”或“8+1”小复式投注为主,偶尔也会根据奖池的高低进行单式倍投。22日下午,张先生回家路过荣巷龙山路32020243站点,通过往期号码走势图,冷热号的概率等写了9个数字,销售员也给他推荐了12个号码,张先生最终敲定了红球7复式号码。一路上张先生还在细酌红球的组合,到了自家小区附近的32020229投注站,张先生又走了进去,决定在原来投注的号码上添加一个红球“9”,又买了一张彩票。 唐奕