

本期聚焦



“禁带酒水”“最低消费”规定是否合理

遇此情况消费者该如何维权

本报记者 付凯明 赵银岷

网友张先生在网上发帖，讲述了一件让他烦心的事儿：他和朋友去一家饭店吃饭，自己准备了一箱啤酒，却不让带进去。“饭店里卖的酒比市场价高出不少，可为了不扫兴，只能认了。”张先生无奈之下只好买了饭店的酒招待朋友。

相信经常在外吃饭的朋友都有过和张先生类似的经历。很多时候，为了所谓的面子，人们只好向饭店的“霸王条款”妥协。不过，近日最高人民法院表示，餐饮行业中的“禁止自带酒水”“包间设最低消费”属于服务合同中的不平等格式条款（俗称“霸王条款”），消费者可请求法院确认“霸王条款”无效。此消息一出，立刻引起网友热议。那么，我市餐饮业是否取消了这些门槛呢？

【记者调查】

最低消费：有的已取消，有的还没有

2月19日，记者以准备订个大包厢和朋友聚餐的名义，向清阁苑、昆吾园、小蓝鲸、阿五美食、民族饭店等十几家饭店、酒楼了解情况。大部分饭店、酒楼明确表示，包厢不设最低消费，按客人实际消费额结算菜金。清阁苑的一名工作人员告诉记者，以前我市很多中高档饭店、酒楼生意火爆，未到吃饭时间包厢就被客人已订满，所以普遍设最低消费以选取优质客源。客人消费的菜金至少要达到1000元，才有资格坐大包厢。从去年起，受中央提倡节俭、禁止公款吃喝等政策的影响，饭店、酒楼的生意普遍不好，到了吃饭时间包厢还常常坐不满人。在这种情况下，酒楼只好降低门槛广纳客源，因而自发取消了最低消费限制。

但是，在果园路一家酒店，依然设有包厢最低消费，服务员告诉记者，该酒店16人台的大包间最低消费1500

元，之所以设最低消费，是想把一些豪华包间腾出来，满足高端客户的需求。

禁带酒水：大部分酒店已取消

记者调查发现，城区很多酒店、饭店对禁止自带酒水没有硬性要求，只有少部分酒店、饭店明确要求禁止自带酒水，尤其是啤酒。记者以订桌的名义采访了我市10家酒店，其中有6家酒店明确表示，白酒、啤酒、红酒等酒水都可以自带，没有限制。另外4家酒店则表示，红酒和白酒可以自带，啤酒不行。其中一家酒店服务员告诉记者：“我们酒店出售的啤酒和外边销售的价格差不多，因此，顾客没必要自带啤酒，而且我们还可以保证酒的质量。”一家禁止自带啤酒的饭店则向记者作出了这样的解释：“我们之所以禁止顾客自带啤酒，是考虑到如果顾客吃了一些鱼虾或熟食，再喝点啤酒的话，万一出现身体不适等情况，我们饭店怕说不清楚，我们这样做，也是为顾客着想。”

开瓶费：大部分西餐厅仍在收取

除了最低消费、禁带酒水之外，还有一项“霸王条款”令广大消费者头疼，那就是所谓的“开瓶费”。记者在采访中发现，正规饭店、酒店已基本取消开瓶费，只有西餐厅依然在收取开瓶费。

记者采访了我市4家规模较大的西餐厅，收取开瓶费的有3家，价格从10元到30元不等。记者采访了民主路上的一家西餐厅，一位工作人员告诉记者：“之前我们餐厅是不收取开瓶费的，之后后来收取，是因为之前有些顾客自带酒水来用餐，用餐后说肚子不舒服，把责任推到了我们餐厅身上，因此我们才对自带酒水的客人收取一定的开瓶费。”“难道用餐厅自己的酒就没有问题了吗？”记者询问。这位工作人员说：“我们餐厅的酒是绝对能够保证质量的。”

随后，记者又询问了另外两家西餐厅收取开瓶费的依据是什么，服务员一句“老板规定的，我们也不清楚”便打发了记者。

【权威解读】

那么，禁带酒水、最低消费、收取开瓶费这些规定是否合理？顾客若遇此问题该如何解决呢？记者就此采访了市消协一位姓陈的工作人员。他告诉记者，餐饮店包间设置最低消费及禁止自带酒水等现象长期存在，大多数消费者对此表示不满。最高人民法院明确禁止自带酒水、包间设最低消费为“霸王条款”的解释具有深远意义，有关部门在处理相关纠纷时能够有据可依，有利于维护消费者权益。

12315消协投诉热线工作人员表示，消费者如遇到商家以类似的“霸王条款”侵害权益时可拨打12315进行投诉。他们会根据申诉地址把投诉信息回馈给举报商家所属工商所，由工商所进行核实、处理。

河南理工大学人文政法学院教授张付领表示，虽然目前还有部分餐饮店存在“谢绝自带酒水”“包房最低消费”的情况，但在实际操作上，已越来越市场化和人性化，多数饭店都是根据客人的实际用餐收费。允许顾客自带酒水、取消包间最低消费，虽会影响到酒店的利润，但并不意味着消费者和酒店不能实现双赢。目前，不少餐饮店正逐步向大众消费转型，应坚持市场化经营，通过调整经营方



顾培利 作

式、拓展经营领域等，形成较好的口碑，以此吸引更多“回头客”。张付领说，消费者若遭遇“霸王条款”，要增强留证意识，用手机录像、录音，及时向物价、工商、消协等部门投诉举报。

【网友热议】

网友【平凡人生】：饭店设置最低消费不合理，与当前厉行节约、反对浪

费不相符，也违反《消费者权益保护法》的有关规定。

网友【FEEL爽】：为最高法院鼓掌，这样的规定太给力了，维护了消费者的合法权益，希望新的法律法规能够尽快出台。

网友【青青小草】：希望饭店经营者能够诚信经营，不要耍小聪明而失去客源。诚信为本，合法经营，方能留住人心、生意兴隆。

网友晒事



网友【嗨皮小米】：俗话说，每逢节日胖三斤。经过一个春节的胡吃海喝和不规律作息，我吃成了“大饼脸”，腰上也多出了一层赘肉。本来想着突击增加锻炼强度和运动，让自己在短时间内瘦下来，谁知道没几天自己的身体就吃不消了。看来减肥不是一朝一夕的事情啊。

网友【mskgja】：每次过节我都要胖上几公斤，但是减肥也不宜操之过急。天气越来越好了，我们可以适当地外出散散步，做做有氧运动。减肥不要一味追求速度，一个月减重不要超过3公斤，这样不易反弹，对身体健康也很有帮助。

网友【叽叽喳喳】：吃些清淡

节后减肥不宜过急

少油的食物，多吃水果，再加上适当的运动，相信爱美的MM们都能减肥成功的。

网友【天生丽质】：许多节后着急减肥的朋友们都会选择服用减肥药。事实上，大多数的减肥药都是刺激性泻药，对身体很不好。节后减肥不是一朝一夕能够解决的，一定要适当。

市场卫士

JIAOZUO DAILY

区域动态

2014年2月21日 星期五

07

网购维权六大亮点值得期待

——市工商局有关部门负责人解读《网络交易管理办法》

本报记者 朱传胜

针对网络购物消费纠纷，国家工商总局日前制定出台了《网络交易管理办法》（简称《办法》），将从今年3月15日开始施行。根据这一《办法》，消费者的合法权益会受到哪些保护？昨日，市工商局市场科科长王定臣对《办法》进行了详细解读，并总结出网购维权六大亮点，值得广大消费者期待。

亮点一：消费者信息受到保护

王定臣告诉记者，目前，很多消费者每天都会接到不少商业电子信息，个人信息泄露问题困扰着不少消费者。对此，《办法》第十八条明确规定，网络商品经营者、有关服务经营者及其工作人员，对收集的消费者个人信息或经营者商业秘密的数据信息，必须严格保密，不得泄露、出售或非法向他人提供。网络商品经营者、有关服务经营者在发生或可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。此外，《办法》还规定，未经消费者同意或请求，以及消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性电子信息。

亮点二：网购有七天“后悔权”

《办法》第十六条规定，网络商品经营者销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无须说明理由。“这意味着，网购将有七天‘后悔权’，让消费者有了更多的选择权，也让电商‘已卖商品恕不退货’的‘霸王条款’一去不复返。”王定臣说，“不过，消费者需要注意的是，鲜活、易腐等四大类商品不适宜该项权利。消费者退货的商品应当完好，退回商品的运费由消费者承担。网络商品经营者和消费者另有约定的，按照约定执行。”

亮点三：“刷信用”等现象将受处罚

王定臣指出，目前，互联网上出现的一些卖家虚构火爆交易数据、花钱买好的信用评价、删除差评等，给消费者造成假象。对于这些网络市场特有的新型不正当竞争行为，《办法》增设第十九条，对“刷信用”“差评师”等网络商品经营者、有关服务经营者不得从事的不正当竞争行为进行了扩充描述，对以虚构交易、删除不利评价等形式，为自己或他人提升商业信誉，以交易达成后违背事实的恶意评价损害竞争对手商业信誉的六类

不正当竞争行为进行明确规定，对于违反上述规定的，将予以警告，责令改正，并处1万元以上3万元以下的罚款。

亮点四：不得借助不公平格式合同强制交易

据王定臣介绍，在网络交易中，利用格式合同侵犯消费者合法权益的现象屡见不鲜。对此，《办法》第十七条规定，网络商品经营者、有关服务经营者不得以合同格式条款等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用合同格式条款并借助技术手段强制交易。

亮点五：第三方交易平台终止服务应提前公示

王定臣告诉记者，随着互联网的快速发展，一些网站由于各种原因进行了关停和重组，比如2012年团购网站出现了倒闭潮，致使很多已经团购的消费者得不到赔偿。《办法》针对网络交易中第三方支付平台的行为也作出了规范，特别强调，第三方交易平台经营者拟终止提供第三方交易平台服务，应当至少提前三个月在其网站主页醒目位

置予以公示，并通知相关经营者和消费者，采取必要措施，保障相关经营者和消费者的合法权益。

亮点六：网购维权可用电子数据举证

以前在调查处理网络消费投诉的时候，一般会遇到“举证难”的情况。王定臣表示，《办法》实施后，这个问题将得到解决。《办法》第十三条规定，网络商品经营者销售商品或提供服务，应当按照国家有关规定或商业惯例，向消费者出具发票等购货凭证或服务单据，征得消费者同意的，可以以电子化形式出具。电子化的购货凭证或服务单据，可以作为处理消费投诉的依据。消费者索要发票等购货凭证或服务单据的，网络商品经营者必须出具。



市工商局

清查“祖灵芝清斑霜”等广告

本报讯（通讯员谢仲达）近日，市工商局在全市开展了清查“祖灵芝清斑霜”“伊屏清斑”“圣高御容本草霜”“古方生发液”“老樊家净斑”“叶赫那拉乌发散”等严重违法的电视购物广告发布者、广告主、广告经营者的工作，对正在刊

播的上述违法广告，责令其立即停止发布。截至目前，该局共检查电视购物广告发布者、广告主、广告经营者33家，责令6家广告经营者停止对上述广告的发布，对1家电视购物广告发布者进行了立案查处。

市工商局专业分局

开展室内装饰装修材料专项整治

本报讯（通讯员王文静）从2月19日开始，市工商局专业分局将对全市室内装饰装修材料开展专项整治。此次专项整治的重点和范围，主要是建材批发市场、装饰装修市场及大中型家具市场。重点检查的商品是人造板及其制品、

溶剂型木器涂料、内墙涂料、胶粘剂、木家具、壁纸、聚氯乙烯卷材地板、地毯及地毯胶粘剂。重点检查的内容是上述室内装饰装修材料有害物质的限量、进货凭证、标识、广告等。专项整治行动从今年2月中旬开始到7月31日结束。



连日来，贸易大厦工商分局继续加大对辖区重点食品的监管力度，确保节后食品安全不放松。

张燕平 摄

网友关注



未成年人沉迷手机网络 合理使用亟待引导

本报记者 张 冬

网吧禁止未成年人进入，在家里上网打游戏会被家长责骂，手机上网因其方便、快捷、隐蔽等特点成为中学生们的最爱。最近，市民李女士发现，孩子放学回家做完作业后一直在玩手机，与他交流也不搭理，这使李女士很是苦恼。

手机成了人们生活中不可或缺的物品，中学生当然也不例外。随着科技的发展，手机功能越来越多，这为中学生上网提供了便利，不少学生因沉迷手机而使成绩滑坡，并且与家人的交流减少。如何引导孩子正确使用手机，成了不少家长亟待解决的问题。

2月19日中午放学时，记者在焦作二十中门口，随机采访了几位家长和学生。一位正在等孩子的家长表示，自己的孩子正在上初一，每天回家后孩子都会玩手机，不让玩也不听。她不希望孩子经常玩手机，担心影响他的学业，但是因为孩子才上初一，并没有采取强行禁止的方式，怕引起孩子的逆反心理。

“天天玩儿。”当记者询问两位刚刚考完试的初三学生是否玩手机时，他们异口同声地回答。其中一位学生说，班里所有的同学都有手机，为此还建立了班级QQ群，每天放学写完作业后，自己都会上网和同学们聊会儿天，然后打打游戏。

是否所有的学生都用手机上网玩儿呢？当然不是。薛女士说，自己的孩子正在上初三，学习十分紧张，平常连电脑也不怎么玩儿，手机也不是智能机，只能打电话。

针对学生使用手机的情况，焦作二十中教务处的老师表示，学生们绝大部分都有手机，许多还是智能手机，除了相互联系外，主要还是用来上网、玩游戏、看小说、了解资讯等。学校规定，学生上课期间不能玩手机。

该校心理辅导教师告诉记者，现在初中生使用手机是普遍现象，对于学生使用手机，不能一味禁止，而应该适当引导。学生使用手机只是为了方便联系，所以建议家长最好选择一些功能简单的手机，可以打电话、发短信就行了。学生的控制力比较差，如果使用智能机，网络的诱惑相当大，很容易使学生的精力花在上网方面。

网友【飞翔鸟】：学生到校后，必须将手机上交给老师保管，现在不少孩子对手机上网已经有瘾了，应该适时出台限制未成年人使用手机的规定。

网友【伊人】：给孩子配手机是为了联系方便。如果单纯剥夺孩子使用手机的权利，似乎也说不过去。不能因为手机能够浏览网站就禁止孩子使用。我认为，真正禁止的是网络的不良信息。

网友【牛三斤】：班里使用手机的同学占到了八成，有的人上课还在偷着用手机聊天。没收，做检查，什么惩罚方法都试过了，就是不起作用。要想不玩儿，只能禁止学生使用了。

市场卫士

JIAOZUO DAILY

区域动态

2014年2月21日 星期五

07

山阳区 专项整治行动落地有声

提高服务效能。

在强化网络交易监管方面，该分局按照《河南省工商行政管理局经营性网站备案及加贴电子链接标识试行办法》，扎实开展网络市场经营主体备案监管工作，已要求31家提供网络交易服务平台的经营主体进行备案，并逐步建立健全了网络商品交易经营户档案。

在做好市场监管工作的同时，该分局持续推进干部队伍建设，对照“四风”整治重点，查摆、改进工作作风，提高政风建设水平，进一步树立阳光高效的工商部门新形象。

修武县 整治虚假违法广告

管，把非法集资、房地产、食品、医疗药品、保健食品等广告作为重点整治对象，对违法广告视其情节轻重，采取先规范、后查处的人性化方法，先以电话通知或责令整改，对拒不整改的严格依法立案查处。截至目前，该局已检查各类广告410余条次，责令限期整改4户。

沁阳市 “三员”教育助推干部队伍建设

本报讯（通讯员张静）以更新学习理念为前提，以构筑学习平台为依托，以建立长效机制为重点，以推动成果转化为目标，不断加强干部教育培训，提升队伍素质。这是日前沁阳市工商局开展“三员”教育所采取的措施。

当好“联络员”。该局通过强化工作纪律，明确内部考勤、请假制度及公车停放规定，着力抓好部门、并以此为契机查摆问题、寻求对策，整理干部职工反映的问题，对群众提出的建议加以汇总，进一步指导以后工作。当好“服务员”。该局积极组织人员参加司法考试业务培训，提高队伍素质，充实执法办案

力量；统一安排单身集体宿舍，解决单身职工生活问题；定期开展文体活动，丰富干部职工的业余生活；组织评选“学雷锋先锋岗”和“学雷锋示范窗口”，进一步调动广大职工干事创业的积极性。

当好“监督员”。该局通过强化工作纪律，明确内部考勤、请假制度及公车停放规定，着力抓好部门、并以此为契机查摆问题、寻求对策，整理干部职工反映的问题，对群众提出的建议加以汇总，进一步指导以后工作。当好“服务员”。该局积极组织人员参加司法考试业务培训，提高队伍素质，充实执法办案