

# 消费维权,本报智囊团帮您忙

## “3·15”来临,本报开通维权热线8308110帮消费者排忧解难

本报3月2日讯(见习记者姜海娇) 验房时具备什么条件的房屋才是合格的?小区哪些配套设施是必须具备的?银行是否收取了不该收的费用?旅行社擅自改变线路该怎么办……这些看似简单的问题,往往正是消费者的知识盲

区。自即日起,本报将成立维权智囊团,并面向全市招募热心的律师、理财专家、汽修专业人员、房地产业内人士等各行各业的专业人士加入,帮助消费者解答各类民生问题,对专业性、维权难度大的消费纠纷

提供指导性意见,共同保护消费者的合法权益。

如您愿意参与本报智囊团帮助消费者维权或者您在消费中遇到什么问题,可随时拨打本报热线8308110咨询或报名。本报维权智囊团将帮助您解决实际问题,揭露消费陷阱。

### 新闻链接

#### 一饭店“霸王条款”欺顾客

## 消协撑腰讨回“开瓶费”

本报3月2日讯(见习记者姜海娇 通讯员 张承光 李桂英) 到酒店吃饭自带酒水就要付“开瓶费”,这似乎已经成为一条不成文的规定,多数市民也选择了无奈接受。近日,日照市消协成功调解一起酒店因收取开瓶费而损害消费者合法权益的案例,为消费者挽回经济损失270元。

2月8日,郭先生在市区一家酒店包了三个雅间宴请朋友,一共消费了2000多元。他回忆起当天情形时表示,当时结账后就匆匆走了,可回家后一翻账单,每个包间竟然多了90元“服务费”,共270元。

郭先生一头雾水地回到了酒店。酒店服务人员对此表示,“服务费”就是“开瓶费”,酒店内已经标明了“谢绝自带酒水”,所以凡是自带酒水的客人都会被收取这项费用。

在酒店人员拒绝退回“开瓶费”后,郭先生拨通了市消费者协会的投诉热线。市消协工作人员表示,酒店因郭先生自带酒水而收取开瓶费,属于霸王条款,是带有强制性的消费,属于违法行为,严重侵犯了他的合法权益,故应当返还郭先生开瓶费

270元,并赔礼道歉。经市消协工作人员的调解,酒店最终当场退回给郭先生270元。

目前,餐饮消费者被收取“开瓶费”的情况已屡见不鲜。消协工作人员表示,酒店在收取费用之前,没有明确告知,也没有在菜单最醒目位置上予以明示,侵害了消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。

此外,既然收取的是开瓶费,消费者自己也可以开,为何非要餐馆来开?消协工作人员表示,这明显是餐馆强行附加给消费者的一种不公平的条件。

消协工作人员提醒,消费者有权拒绝经营者的强制消费行为。“开瓶费”是霸王条款,是强制性的不公平格式合同。遇到收取“开瓶费”等类似行为,要索取“开瓶费”的凭证和票据,并了解经营者有无明码标价等标识,若发现有欺诈行为,应当向当地消费者协会投诉。



## 服装调价

3月2日,在市区一家服装商场内,一名女性顾客正在挑选服饰。为了迎接妇女节的到来,部分商场新进了款式新颖的女装,价格有所提升,但与之相反,男装大部分都在打折。消协人士提醒,消费者购买服装千万别只顾图便宜,要仔细检查打折服装有无质量问题。

本报见习记者 汪振荣 摄影报道

