

收餐位费、禁带酒水?你可大声说“不”

消费中有些隐形“坑”，不留神就会权益受损 提醒：遇到违规商家可投诉举报



2017年10月，新修订的《湖南省消费者权益保护条例》(以下简称《条例》)正式实施，对消费者知情权、公平交易权、监督权等进行了修改完善。随着新条例的实施，在日常消费过程中，过去的一些维权“灰色地带”也变得明晰起来。

如何避免在消费过程中“被坑”?在消费过程中如果遇到不合理收费又应怎样应对?三湘都市报记者梳理了2017年消费维权典型案例，供读者参考。

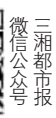
■记者 朱蓉 黄亚苹



互动

如果，你在消费中发现“黑现象”、潜规则，请告诉我们；如果，你在消费过程中遇到质量、服务等问题，或者碰到不良商家，各种推诿不愿承担责任，消费者权益得不到保障，不管哪个行业，请告诉我们，我们帮你维权。请记住我们的联系方式：热线：0731-84326110

微博：三湘都市报 微信：三湘都市报 微信公众号(ID: sxdsb96258)



【案例一】 被收“餐位费”，消费者状告餐厅

2017年10月10日，长沙市民柳女士等4人在食在不一样米茂览秀城店用餐，结账时被收取了每人2元的餐位费。据三湘都市报记者了解，柳女士就餐的这家食在不一样餐厅，其餐位费仅为使用餐具的费用，米饭、纸巾仍需另付。事后，柳女士想起新《条例》规定，商家不得收取餐位费，找老板协商未果后，将餐厅告上法庭。

律师说法：湖南清枫律师事务所律师刘洋指出，经营者在提供商品或服务时，应按消费者权益保护法和和其他法律法规来履行义务。当新《条例》于10月1日正式实施后，商家便不可再继续收取餐位费。“这笔餐位费实际上是无需支付的，很多消费者并不清楚自己的权益在无形中受到了侵害”。

解决情况：2017年10月31日，原被告双方在岳麓区人民法院成功调解，被告餐厅食在不一样当场退还8元餐位费，并且取消了其在湖南所有门店的餐位费。

【消费提醒】省工商局消费者权益保护处处长张国平对三湘都市报记者表示，根据新《条例》的相关规定，省内餐饮商家收取餐位费的行为已属违规，“如果消费者拒绝使用需付费的消毒餐具，商家有免费为消费者提供有卫生保障餐具的义务，如果商家无法提供，那么这笔费用应由商家承担。”他同时强调，如消费者被餐饮企业要求另付“餐位费”，可当场拒付，“消费者的相关权益受到侵害时，可以拨打12315进行投诉举报。”

【案例二】 “定金”不能退?涉嫌“霸王条款”

2017年“双11”大促到来前夕，网络商家的促销“套路”很足，比如定金付了不可退，随机采访中，不少“脑袋一热”订下大量商品的消费者感觉难以接受。

家住开福区的周小姐就在购买餐具提交订单的过程中，点击“预付定金”按钮始终不能成功，这才发现默认需要勾选“我已同意定金不退等预售协议”这一选项，否则无法下单。

周小姐认为，在没有收到商品之前就首先同意定金不退属于“霸王条款”。彼时，三湘都市报记者打开天猫、京东等平台均发现，大量入驻商家推

出了预售商品。在周小姐所称的“预售必须勾选选项”所链接的《天猫预售业务管理规范》中，天猫规定“支付定金后，卖家如未支付尾款或买家申请退款且非卖家责任的，定金均不退还。”

律师说法：“定金不退”究竟是否合理?湖南云天律师事务所律师杨亲辉表示，消费者首先要注意区分“订金”与“定金”的性质。按照法律规定，定金是作为履行合同的担保，只要给付定金的一方不履行约定，就无权要求返还定金；至于收受定金的一方不履行约定的，应当双倍返还定金。因此，天猫关于“支付定金后，买家未付尾款或申请退款且非卖家的责任，则定金均不退还”是符合法律规定的。

【消费提醒】如果在销售过程中，商家规定“定金无条件不可退，则实质上是免除自己的责任，加重消费者的责任，并排除消费者的权利”，就违反了法律的相关规定，属于“霸王条款”。他提醒消费者，各种商家促销眼花缭乱，在购买商品时要谨慎交付定金，以免权益受到损害。

【案例三】 消费者自带酒水进KTV遭拒

2017年10月，赵女士在长沙象牙红KTV唱歌时，工作人员以“禁止自带酒水”为由将其自带的4瓶啤酒没收。赵女士当即找到该KTV主管理论，对方却表示消费者不能自带酒水进入包厢属于“行业内规”。随后，赵女士向辖区工商所投诉，希望能维护自身的合法权益。

根据赵女士反映的情况，记者暗访了长沙市内多家KTV后发现，大部分KTV不仅没有在场内显眼处张贴“禁止自带酒水”的标识，并且不清楚该规定属违规行为。此外，温莎KTV、象牙红KTV的小食价格更是高出市价近一倍，弗洛KTV和新麦克KTV还向消费者收取5元一场的“歌曲版权费”。

律师说法：湖南云天律师事务所律师杨亲辉指出，根据《消费者权益保护法》和《反不正当竞争法》的有关规定，KTV禁止消费者自带酒水的行为侵害了消费者的自主选择权和公平交易权，属变相强制消费者购买KTV出售的相关商品。

【消费提醒】如遇此类的“霸王条款”，可拨打12315向工商行政管理部门进行投诉或收集证据向法院起诉。

10人获评“湖南金融工匠”

本报3月9日讯 今天，由湖南省委网信办、湖南省政府金融办指导的“2017湖南金融创新榜”颁奖典礼在长沙举行，聚焦新时代下湖南金融业的创新样本。据了解，该活动由

湖南大学金融与统计学院等单位协办，旨在全面展示湖南省金融业的发展态势，总结过去一年湖南金融业的创新和努力。

活动历时3个月，通过网络投票、专家评审等环节，湖

南首家消费金融公司挂牌等跻身2017年湖南十大金融新闻之列。此外，21个项目入选2017年湖南金融创新力量奖项，10人被评为2017年湖南金融工匠。

■记者 潘显璇

读报送爱心 邮政暖人心

——长沙邮政携手三湘都市报开展2018“关爱老人”免费阅读活动

不忘初心，牢记使命，人民邮政为人民！即日起，我市老年人凭本人社保卡至长沙邮政城区50个网点，即可免费领取《三湘都市报》一份，每个网点每日两百份，领完即止。

长沙邮政网点详情表

区	网点	网点电话	网点地址
芙蓉区	八一一路	84303675	芙蓉区八一一路457号
	蔡锷中路	84842922	芙蓉区蔡锷中路145-147号
	朝阳路	82227729	芙蓉区朝阳路78号
	车站中路	82283212	芙蓉区车站中路488号
	定王台	84303577	芙蓉区建湘南路191号
	火星大道	84744343	芙蓉区万家丽路一段61号
	南湖市场	82182815	芙蓉区留园路196号
天心区	曙光路	84115694	芙蓉区曙光北路102号
	五一中路	82265099	芙蓉区五一中路359号
	东岸新桥	84636072	芙蓉区远大一路1407号
	铁道学院	85311770	天心区韶山路46号
	南门口	85815218	黄兴南路199号新大陆银座商厦一幢1048号门面
	涂家冲	85212665	天心区赤岭路168号(理工大学旁)
	书院南路	85202834	天心区书院南路725号都江新苑一号楼
开福区	新开铺	85414925	新开铺木莲西路仁和家园32栋101号门面
	坡子街	84890362	天心区坡子街上味坊123-124号
	中意路	85592585	天心区中意路28号
	湘府路	85891235	天心区刘家冲北路21号
	伍家岭	84483247	开福区芙蓉北路二段182号
	学官街	84911066	开福区湘春路东宸19公馆
	科佳园	84216446	双拥路15号红色商贸城C3栋西1号门面
雨花区	丝茅冲	84221913	开福区德雅路与车站北路交汇处
	四方坪	82291411	开福区四季美景小区9栋52号门面
	湘江世纪城	84552331	开福区湘江世纪城望江苑市政道路1851号
	华章路	82224536	开福区法院旁
	小吴门	84434525	开福区中山路2号
	湘雅路	84470281	湘雅路87号湘雅医院老急诊楼附一楼
	霞凝	88483232	芙蓉北路418号极目楚天家园7栋107门面
岳麓区	劳动路	85554670	雨花区劳动西路361号
	梓园路	85556141	雨花区梓园路346号
	香樟路	85671212	雨花区香樟路101号
	雅塘村	85580080	雨花区雅塘冲长丰源9号门面
	仁和	85647165	雨花区玉竹路56号(雨花区政府南门对面)
	高桥	84784609	雨花区高桥家电商城21栋113-115室
	鑫都	85988492	东二环一段706号省邮政政综合楼(五一村对面)
岳麓区	万家丽路	84126376	万家丽中路416号高桥财富大厦一层124-124门面
	西子花苑	84138212	雨花区马王堆南路79号
	城南南路	85989056	雨花区城南南路290号
	古曲路	84788389	雨花区黎托乡大桥二区1栋
	黎托	85952389	雨花区黎托苑商业街7栋25-26号门面
	茶子山	88621925	岳麓区银杉路459号德润园小区商业街2栋-105、106号
	诚兴园	88867212	岳麓区望岳路335号诚兴园小区10栋M-10-113
岳麓区	天马路	84824507	长沙市岳麓区潇湘中路328号麓枫和苑小区106、109门面
	溁湾路	88882242	岳麓区溁湾路25号
	八方小区	88809223	岳麓区观沙路268号八方小区二期C区27栋101-103门面
	望月湖	88882593	岳麓区望月湖6片26栋农贸市场旁
	咸嘉新村	88681969	岳麓区咸嘉新村小区H片10号
	阳光100	82284205	南二环一段518号阳光100新城2-8栋一层102号
	银盆岭	88800787	岳麓区银盆路28号风华四季园5栋105-107号门面
左家垅	82228090	岳麓区麓山南路739号	