

## 消费维权典型案例之八

## 雅间收费未告知 消协调解获退赔

□ 记者 汤红红 通讯员 南炳旭

2021年10月9日,消费者马先生到格尔木市消费者协会投诉,称他们一家于10月4日到格尔木某鱼馆就餐。结账时发生账单显示“菜品518元、雅间费20元,合计费用538元”。马先生立即向服务员询问雅间收费的原因,经营者以“这是本店的规定”作为答复。消费者马先生觉得自己的合法权益受到侵犯,于是来市消协投诉,请求维权。

**【处理过程及结果】:**接受投诉后,消协立即派工作人员到现场核实。经查,消费者投诉情况属实。餐馆在未告知消费者雅间收取费用的情况下结账时收费,也未在醒目位置张贴有关雅间收费的信息和告示。根据《消费者权益保护法》第八条规定,“消费者享有知悉其购买,使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格,或者服务的内容,规格,费用等有关情况。”以及第二十六条规定,“经营者在经营活动中有哪些收费条款,应当

以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者和要求予以说明。”餐馆的行为侵害了消费者的知情权。经调解,消费争议达成一致意见:餐馆退还消费者的雅间费用,并承诺取消此项收费。

**【案例分析】:**本案是一起典型的侵害消费者自主选择权和公平交易权的案例。该起投诉违反了《消费者权益保护法》第九条规定,“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主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。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。”第十条规定,“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”以及《反不正

当竞争法》第十二条规定,“经营者销售商品,不得违背购买者的意愿搭售商品或者附加其他不合理的条件。”本案中,餐馆在未提示的情况下向消费者收取雅间费,侵犯消费者合法权益的做法,应当予以纠正。只有把消费者的利益放在首位,诚信经营,及时为消费者提供优质的商品,与消费者发生纠纷时妥善处理、积极解决,才能增加经营者的信誉度。

依据《消费者权益保护法》第四条规定,“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。”消费者去饭店就餐,在法律上来说是与餐饮企业形成了餐饮服务合同关系,而“雅间费”“包间费”“消毒餐具使用费”“餐具使用费”等是餐饮行业最常见的几种不公平格式条款。《消法》第二十六条规定,“经营者在经营者活动中适用格式条款,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,

并按照消费者和要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,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,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”根据2014年1月9日最高人民法院颁布的《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十六条“食品、药品的生产者与销售者以格式合同、通知、声明、告示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、不合理的规定的,消费者依法请求认定该内容无效的,人民法院予以支持。

目前,包间是否需要额外收费目前还存在争议,包间相比较大堂而言,设施、装饰装修等方面的标准和服务质量优于大堂,收取额外的费用存在一定的合理性,但是收费标准应当事先向消费者说明,并取得消费者同意,尽到告知义务。

## 消费侵权典型案例之八

## 质检利剑保障民生福祉

□ 记者 汤红红 通讯员 刘彩英 刘如月

2021年05月31日,海西州市场监督管理局对格尔木某水泥制品厂进行抽样检查,经谱尼测试集团上海有限公司检验,其生产的混凝土实为不合格产品。经调查:该批次混凝土实心砖溶液为当事人自己生产用以销售的,生产日期为2021年04月30日,该批次产品除备样(30块)外其余25970块均已销售。

经谱尼测试集团上海有限公司检验,当事人所生产的混凝土实心砖抗压强度平均值为:12.0,单块最小值为:10.1,国家标准中抗压强度平

均值为:≥20.0,单块最小值为:≥16.0,其产品抗压强度项目不符合GB/T 21144-2017标准要求,检测结论为不合格,当事人对鉴定结果无异议。当事人的行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第三十二条:“生产者生产产品,不得掺杂、掺假,不得以假充真、以次充好,不得以不合格产品冒充合格产品。”之规定,已构成生产销售不合格产品的违法行为。

**【处理结果】**  
依据《中华人民共和国产品质量法》第五十条:“在产品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合

格产品冒充合格产品的,责令停止生产、销售,没收违法生产、销售的产品,并处违法生产、销售产品货值金额百分之五十以上三倍以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,吊销营业执照;构成犯罪的,依法追究刑事责任。”格尔木市市场监督管理局对当事人作出了罚款人民币9360元、没收违法所得1558.2元的行政处罚。

**【评析】**  
产品质量关乎民生福祉,保证产品质量才能改善人民生活,提升群众获得感、幸福感。混凝土实心砖主要用于砌筑墙体,在建筑中应用广泛,

关乎群众生命安全,实心砖抗压结果不合格,倘若应用到建筑上,后果不堪设想。市监局对该行为的查处,不仅规范了行业秩序,更是保护了消费者的生命安全。据悉,市市场监督管理局将以高压态势依法从严惩处产品质量不合格行为,以高度的责任感、使命感保障群众生命安全。



## 开发区消防救援大队

## 开展消防车通道“回头看”工作

本报讯(记者 景桂珍 通讯员 俞红英)近日,昆仑经济技术开发区消防救援大队积极开展消防车通道“回头看”工作。

从本次“复查”情况来看,多数场所消防安全责任制落实较好,各小区对已标注消防车通道、树立警示标志和警戒线且对显示不清晰的区域进行漆新,对未标注消防车通道的区域,按照统一标准对消防车通道出入口和路面及两侧进行划设醒目标识标线。针对检查发现,个别物业小区楼道仍

存在违规停放电动车占用、堵塞、封闭消防车通道的违法行为,消防救援人员进行拍照登记,并要求物业公司立即整改,消除隐患,确保“生命通道”畅通。通过实地督促指导,各小区物业、企业负责人进一步明确管理职责,表示今后将定期维护消防车道标志标线和警示牌,确保醒目;并定期向小区居民和单位员工开展宣传教育,提醒占用消防车通道的危害性,提高群众消防安全意识。

## 我市迎来今年首场春雨

□ 记者 叶西措

好雨知时节,当春乃发生,随风潜入夜,润物细无声。3月21日20时,我市迎来了入春以来第一场雨。淅淅沥沥的春雨不仅湿润了干燥的空气,并且促进草木生长、大地复苏,更为重要的是清新的空气扑面而来,令人心旷神怡。  
据市气象台工作人员介

绍,在前期持续无降水44天后,从3月21日20时开始,我市终于迎来今年第一场春雨天气过程,截至22日02时,市区降水量1.2mm、胡杨林1.8mm、小灶火0.4mm。

春雨贵如油,此次降水天气对改善空气质量,生态环境,降低森林草原火险等级等方面有着积极的作用,同时,也有利于春播春种,真是一场及时雨。