



(新华社发 谢正军作)

霸王条款横行 消费者伤不起

年夜饭 沦为“年夜烦”

物价“涨”声四起、年夜饭设置最低消费、打折优惠政策禁止使用、“霸王条款”“消费陷阱”死灰复燃……春节来临消费旺盛,商家为了获取更多的利益制定了各种“规矩”,想方设法让消费者多掏钱,让不少市民大呼“伤不起”,年夜饭都成了“年夜烦”。

2 商家:春节消费涨价是“行规”

记者走访了长沙多家餐饮娱乐场所发现,春节期间临时涨价、捆绑消费、设置规定等已是普遍现象,甚至已经成为“行规”。长沙万家丽路一家餐馆的经理告诉记者,春节期间,餐饮行业确实会设置一些“特殊规定”。因为饮料、果汁等酒水

商品是餐饮行业利润的大头,特别为商家看重。过年期间,不少餐馆不允许客人自带酒水饮料,必须要按本店价格购买。如果“谢绝自带酒水”遭到消费者抵制,那么商家则要另外收取“酒水服务费”。据介绍,他的餐馆销量最大的某品牌啤酒每瓶10元,而进价是每瓶3.5元,单看酒水,春节期间每天的营业额就是平时的几倍。

“临近年末,物价成本本来就比平常高,再加上春节用工难,人力成本、管理成本也高涨,对于餐馆来说,不涨价不行啊。”位于韶山路的某家餐厅经理告

诉记者,涨价是不得已针对春节时期的特殊政策,春节过后,等员工和货源供应恢复正常,餐厅价格则会转为正常。

对于餐厅推行的各种变相涨价政策,在不少市民愤怒之余,也有市民表示理解。“春节上班肯定要加班费吧,这个钱还不得从餐厅的利润中出。”也有市民表示,春节期间的菜价确实比平时要贵,涨价也是难免的。但也有市民认为,现在春节很多单位都是正常上班,服务价格也维持不变。作为日常生活消费,餐厅也应该按照正常状态营业。

1 消费者:霸王条款强制消费

临近春节,各大餐厅年夜饭生意火爆,然而面对商家设置的“最低消费”,不少长沙市民却遭遇“年夜烦”。“平时在这个餐厅吃饭,一家9口人顶多消费1000元钱左右,可是现在预订年夜饭却被告知每桌至少要消费1688元,否则不接单。无奈之下,只能多点了很多菜,就这几个人肯定吃不完,估计要浪费了。”长沙市民周和云略显愤怒,“现在全国都在倡导餐桌节俭,可是春节吃饭却要设置门槛,这种霸王条款根本就是强制消费!”

在设置最低消费之余,不少菜式也在悄然涨价。长沙市民甄自强告诉记者,他在长沙某餐馆预订了一桌2288元的年夜饭,不仅“花好月圆”“万事如意”等菜式名称让他摸不着头脑,仔细询问才发现,平时吃的普通菜式在更换了一个“吉祥名”后就涨价30元到60元不等,导致整桌菜式要比平时高出好几百元钱,让他觉得有点窝火。

不仅是餐饮消费,据不少市民反映,从往年来看,一到春节,供水、洗车、理发、打车等日常生活消费都坐地起价,同样的商品服务价格要比平时高出两三倍,实在让人咋舌。

“一到过年,这些奇怪的霸王条款全出来了,简直没道理!”长沙市民孙如宜说。

3 专家:消费者有权说“不”

原本欢乐祥和的节日氛围,却因为消费高涨问题给市民生活带来了不愉快。虽然商家赚得盆满钵满,而消费者却感觉像是“待宰的羔羊”。这样做合理吗?消费者遇到这样的霸王条款又该怎么办?

记者了解到,《消费者权益保护法》明确规定:“消费者享有自由选择商品或服务的权利。”其含义包括:消费者有权自主选择商品品种或服务方式。而商家设定“最低消费”或“搭售行为”等霸王条款使得消费者不能充分行使自由选择的权利,违反了公平交易原则,侵害了消费者的合法权益,属于强制性消费。消费者有权拒绝,并可以向有关部门投诉。

“行规作为某一行业的业内规则和经营惯例,并不具有法律强制性,且行规必须以符合法律规定为前提。一般来说,在执行过程中国家法律大于行业规范。如此看来,餐厅还是在钻法律的空子,是一种以不公平的格式条款来强制交易的行

为,涉嫌侵害消费者的自主选择权和公平交易权。”长沙市湘声律师事务所冯坤坤律师表示,在消费者积极抵制时,价格主管部门也应当及时干预并制止这种行为,维护消费者合法权益。同时餐饮行业组织、餐饮经营者可以推进行业自律,履行自己的社会责任,诚信经营,彻底取消餐馆设置的霸王条款。

还有不少受访者表示,在全社会倡导节约、反对铺张浪费的大环境下,餐馆、饭店顽固坚持设置“最低消费”,直接引发过度消费,助长了铺张浪费,有悖于勤俭节约的道德尺度,也不利于提倡文明健康的消费方式,助长了浪费奢靡之风,应该彻底取消。(据新华网网址:www.xinhuanet.com)



难防、难查、难追究

谨防钓鱼网站 节前来袭



(资料图片)

春节临近网购忙,大量钓鱼网站也“应运而生”。中国反钓鱼网站联盟2012年年报称,钓鱼网站的活动规律有明显的“节假日效应”,在节假日以及购物网站促销高峰期,大量购物、旅游和票务类钓鱼网站会大肆活动。

节前网上“钓鱼”猖獗

网络安全厂商瑞星公司1月15日发布的《瑞星2012年中国信息安全综合报告》称,钓鱼攻击已逐步取代网页挂马,成为主流的网页攻击形式,且出现了新的手段。微博平台、手机网络都成为钓鱼网站新“据点”,针对大型正规网购平台和银行动态密码的新型钓鱼网站也频频出现,时常出现消费者银行账户和密码被盗窃,钱财一空的情况。

很多网友表示,“钓鱼”新手段令人防不胜防。谈及12月8日的被“钓鱼”经历,河南省安阳市内黄县一家公司的出纳员李航依然愤怒不已,本来想为自己的财付通转账100元,结果却被“钓”走了55932元。李航在银行查询交易明细后得知,这笔钱先是被转到了快钱清算支付有限公司,继而又被转入上海巨人网络科技有限公司,充入某位游戏玩家的账号里。

与李航经历相似的受害者们已经建了两个QQ群抱团维权,这些受害者中,损失5000元以上的有115人,最多的被骗20多万元。

难防、难查、难追究

中国反钓鱼网站联盟2012年年报认为,中国钓鱼网站威胁严重,恶意软件感染电脑概率非常高,有54.10%的个人电脑被感染。除了大环境的不容乐观,钓鱼网站搭上网络游戏平台也使其更为难防、难查、难追究责任。

金山网络公司安全专家李铁军表示,涉及上海巨人网络科技有限公司的“钓鱼手法”较为新颖:当消费者在第三方支付平台付款时,支付动作被木马捕捉到,款项被劫持到跟网络游戏有关的账号中,然后以倒卖游戏道具的方式牟利。

李铁军认为,虚拟货币的平台之所以容易被钓鱼网站利用,是因为诈骗者可以迅速购买游戏点卡、充值卡等虚拟产品,继而转手获利,完成洗钱的动作,且难以被追查。上海巨人网络科技有限公司称,对网游运营商而言,如何甄别正常玩家充值与涉嫌网银欺诈的资金充值,一直是行业难题。

网购须防“鱼钩”

专家认为,在目前的情况下,根除钓鱼网站难以做到,但可以集各方之力,将钓鱼网站隔离在有效“杀伤”范围之外,让消费者与之“绝缘”。

李铁军建议,消费者应提高自我保护意识,在网络交易时,不要轻易接收对方的不明文件,更不要轻易打开文件。“在我们的经验中,卖家试图发文件给消费者的,几乎百分之百是骗子,如果有此共识,上当受骗的概率会大大降低。”他说。

上海理工大学教授杨争则提醒消费者,操作网银确认付款时,要对收款商户名称和付款金额进行二次核实,完全没有问题之后再提交。

在中国互联网协会政策与资源工作委员会专家委员胡朝看来,网游行业和第三方支付平台可以引进风险基金或商业保险以缓解钓鱼网站带来的问题,从制度上分散消费者的风险,使其利益得到一定的保障,进而维护行业形象。(据人民网网址:www.people.com.cn)

延伸阅读

“瘦身”年夜饭 文明新风尚

年关将近,各酒店的年夜饭也正在火热预订中。在山西长治、晋城等地,与往年不同,不少酒店的高价年夜饭菜单不见了踪影,取而代之的是科学搭配、营养合理的“瘦身”菜单,有些单位也已取消年终聚餐,餐费变为慰问金,文明用餐、厉行节约正成为今年过年的新气象。

眼下很多酒店已发出“勤俭节约,从我做起”的倡议,“瘦身”年夜饭成为春节期间的主打牌。

长治市某酒店负责人表示,“瘦身”年夜饭就是要倡导客人理性消费,既不浪费又要吃得好。

长治市民杜先生一家每年过年都会在酒店订餐,而今年他发现不仅价格更加优惠,杜绝“舌尖上的浪费”温馨提醒更让他颇具感慨。杜先生说:“其实想吃吃得健康、吃得舒心,比排场更重要。”

晋城市餐饮企业也把倡导节约、反对浪费作为备战节日市场的一个主题,准备在今年春节期间将各种聚餐上,不仅在服务上让顾客吃得省心,更要在菜品的消费上让顾客吃得省钱。

年夜饭“瘦身”更直接的动力还来自于各单位的厉行节约。家住晋中城区的张法贵一家近日收到单位送来的春节慰问品。今年,晋中煤销公司取消了年终聚餐活动,把节省下来的3万多元钱全部用于慰问困难职工,这一决定也得到了公司干部职工的认可。(据新华网网址:www.xinhuanet.com)

相关链接

半成品年夜饭走俏 选择须谨慎

核心提示

半成品年夜饭走俏今年春节市场,成了过年团圆的新时尚。然而饭未入口市场已乱,在从容享受过年气氛、大快朵颐的同时,消费者还须小心谨慎,以免吃出问题。

1 半成品年夜饭“受宠”

一年辛苦为团圆,年夜饭意义重大。与往年相比,除了酒店饭桌依然畅销外,半成品年夜饭异军突起,开始成为众多消费者“舌尖上的选择”,而且越是接近除夕,越是“受宠”。

淘宝官方数据平台淘宝指数显示,半成品年夜饭最近7天的成交指数环比增加55.4%,与去年同期相比增加180.6%。

2 “李鬼”横行保质难

在半成品年夜饭销售火热的同时,市场乱象也慢慢浮现。在淘宝上输入“新雅半成品年夜饭”,可找到75家店铺,大都宣称自己享有门店代理权和网络直销权,难分真假。

对此,笔者致电新雅、苏浙汇等提供半成品年夜饭的饭店询问,却得知两家均未设网上销售店,也没有授权网上商店代售提货券。

除了网上“李鬼”横行,质量保障和保质期问题也是半成品年夜饭市场正

在面临的重大考验。一些去年购买过半成品年夜饭的消费者反映,曾遭遇海鲜礼盒送货上门时里面的冰块化了一半的情况。

大多数消费者选择网购提货券,但也有消费者直接在网上订购年夜饭实物,这些食材在快速运送过程中多以保鲜盒、保鲜膜包装。对此,上海食品研究所有关专家认为,食品的保存需要考虑温度、密闭性等多种因素,在长途运输中,仅靠一层塑料膜是不行的。

3 除夕谨防“栽跟头”

专家认为,半成品年夜饭未来发展空间很大,但目前市场尚不完善,消费者在购买时还须谨慎,谨防在除夕“栽跟头”。

目前我国对食品的网络销售还没有制定行之有效的标准体系和监管细则,一旦吃出了问题,取证维权将非常困难。消费者若是网购半成品年夜饭,应详细了解其原料来源渠道、卫生许可证、保质期、包装及运输方式等信息。

专家认为,春运期间快递堆积,物流速度和天气因素也将直接影响网购半成品年夜饭的质量,因此并不建议消费者网购年夜饭实物。另外,消费者在自行提货回家时,应将熟食和冷冻食品分开包装和存放,很多礼盒包装时将熟食和冷冻食品放在一起的做法是不可取的。(据新华社上海2月4日电)

名词解释

半成品年夜饭

半成品年夜饭是一些饭店和商家针对年夜饭而准备的各色菜肴的半成品。这些菜肴事先经过加工,消费者只要回家简单料理即可食用。半成品年夜饭的种类多样,素菜、荤菜、汤煲、水果一应俱全,还有各类半成品套餐。

名词解释 网络钓鱼

网络钓鱼(Phishing,与钓鱼的英语fishing发音相近,又名钓鱼法或钓鱼式攻击)是通过大量发送声称来自于银行或其他知名机构的欺骗性垃圾邮件,意图引诱收信人给出敏感信息(如用户名、口令、账号ID、ATM PIN码或信用卡详细信息)的一种攻击方式。最典型的网络钓鱼攻击将收信人引诱到一个通过精心设计与目标组织的网站非常相似的钓鱼网站上,并获取收信人在此网站上输入的个人敏感信息,通常这个攻击过程不会让受害者察觉。它是“社会工程攻击”的一种形式。