

编者按:您在消费过程中是否遇到过不明白的事?您有过被“斩”的经历吗?本期开始,本报和杭州市物价局监督检查分局联合推出《侃价》专版,充分发挥物价管理部门的专业优势和报纸的传播优势,解答您在价格方面的疑问;及时发布事关百姓日常生活的价格变化信息;曝光重点违法违规案例,维护您的合法权益。您有任何关于价格方面的疑问,可以拨打价格投诉电话 12358 或我们的新闻热线 85311222,我们将竭诚为您提供贴心服务。



●拍砖

卡拉并非永远 OK

本报记者和物价管理人员揭出杭城娱乐场所消费黑幕

去 KTV 唱唱歌、去酒吧喝喝酒本来就是图个乐子,可这本该开心的事儿却暗藏着不少玄机。一个不小心,消费者就容易被斩,弄出不开心的事来。最近,杭州市物价部门就接到不少消费者这方面的投诉。顺着投诉的线索,记者日前和物价监督检查人员就此进行了一番暗访。

投诉

强迫消费了 4 杯高价酒

7 月上旬,杭州市物价局监督检查分局接到温州郭先生的投诉:7 月 11 日晚上他和朋友到杭州某酒店 KTV(因正在调查中,暂不公开该酒店名称)消费时,该 KTV 的小姐强行点了 4 杯每杯标价 288 元的鸡尾酒。他们当时就对小姐的这一行为进行阻止,但小姐并没有理会。

暗访

客人点得少要扣“台费”的

7 月 25 日晚 9 点 30 分,记者来到该酒店 KTV 进行暗访。

在服务生的带领下,我们一行 4 人来到了一个中包厢。记者在酒单上看到,330ml 的西湖啤酒标价为 25 元、330ml 中华 25 元/瓶、330ml 百威 35 元/瓶、330ml 青岛纯生 45 元/瓶。而像一些鸡尾酒等东西则只标明了“杯”,没有具体的规格标识。为了了解陪唱人员在消费者消费过程中的强点酒品或饮品的情况,我们模仿了当时的场景特地叫了两名陪唱小姐。

记者注意到,在整个唱歌过程中,陪唱小姐很少唱歌,她们以非常高的频率劝引着暗访人员喝酒。当暗访人员多次示意快要喝醉时,她们还是不停地往杯中倒酒。每当所点的啤酒喝完时,陪唱的小姐便会主动示意再来一些酒。在 2 个小时左右的时间里,陪唱小姐以各种方式尽力消耗客人所点的酒水。现场的一位陪唱小姐告诉记者,她刚进卡拉 OK 工作时,老板强调的就是要她们多陪客人喝酒,要是客人点的东西很少,老板就会从她们的“台费”中拿走一部分。“昨天我的一位小姐妹就因为客人点的东西少,被老板从 200 元的‘台费’中扣了 100 元。”

喝酒途中,记者假装喝醉对服务生说需要一瓶醋来解酒,服务生表示醋需要到外面去买。没过多久,服务生便拿着一瓶恒顺香醋回来,“20 元!”他同时向我们索取小费。“怎么可能那么贵?一般的

醋十块钱肯定够了。”记者就此提出了质疑。服务生解释说,醋的原价是 9.5 元,10 元是打的费。而事后记者了解到,购买此醋的地点就在 KTV 边上的小店。

结账时,账单上的合计消费金额显示为 1455 元,我们于是对价格表上的标注不明确、服务生管理上的欠缺等问题提出了质疑。

杭州市物价局监督检查分局的执法人员告诉记者,酒水类价目表上一般都要注明明确的规格,像该酒店内鸡尾酒特饮类规格一栏中只标注了“杯”,却没有使用法定计量单位,这样的标注不符合明码标价的有关规定。

7 月 26 日上午,记者来到杭州市物价局监督检查分局,旁观了他们对郭先生投诉杭州某酒店 KTV7 月 11 日违规案子的处理过程。经物价部门的调查处理,该酒店 KTV 的相关负责人员现场退还了由小姐强点的 4 杯鸡尾酒的价款 1152 元,并对消费者郭先生作了书面道歉。该酒店其他相关违反价格法规的行为还在处理之中。

背景

娱乐场所消费得留个心眼

记者了解到,在杭州一些娱乐场所,类似前面提到的某酒店 KTV 这种不规范的现象并不少见。

6 月 26 日,陈先生来到杭州百合花酒店内的某夜总会消费。服务生向他介绍说,啤酒 6 元一支,小吃 20 元左右一碟,西瓜免费提供。陈先生开了一个包间,点了 4 碟小吃、6 支啤酒。大概 10 多分钟后他去结账买单,一听价格差点没晕过去,1938 元!一问,服务生竟然回答说“啤酒 36 元一支,一共 20 瓶;小吃……”明明点了 6 瓶,哪来那么多啤酒?刚想质问,陈先生发现桌上放满了啤酒空瓶,他想知道,房间里一下冲进四五个高大的男人,“你坐好!”一个自称“妈咪”的女子随后进来:“你想赖账啊?你一共消费了 1938 元,上面都写清楚了,小姐费用是 300 块。”

由于陈先生表示身边只带了 1700 元,一个自称是经理的瘦小男人前来圆场,打了折后是 1300 元。付钱后陈先生

向经理要消费凭证和收据,却遭到拒绝。陈先生于是向物价部门投诉。

杭州市物价局监督检查分局马上对杭州百合花饭店所属的夜总会价格政策执行情况进行了检查,但是由于小陈拿不出当晚的消费凭证,事情只能不了了之。不过在调查中,另一件事却引起了物价部门的注意。在陈先生消费当天,该夜总会使用的价目表中明确标明“买啤酒 6 瓶送 3 瓶”、“干红买 3 瓶送 1 瓶”,但在检查中却发现该夜总会只对部分消费者赠送啤酒和红酒,陈先生在此次消费中并没有享受到所作的价格承诺优惠。陈先生也表示,对此“完全不知情”。

杭州市物价监督检查局工作人员告诉记者:“该夜总会的做法违反了《中华人民共和国价格法》以及《禁止价格欺诈行为的规定》的‘收购、销售商品和提供有偿服务前有价格承诺,不履行或者不完全履行的’情形,属于价格欺诈行为。目前我们已经对其进行了相应的处罚。消费者要是碰到这种情况,可以把当时的消费清单抄录或者通过手机拍照的形式予以保留。”

提醒

三招谨防被斩

看来卡拉也并非永远 OK,那么怎样才能避开这些消费陷阱呢?

“娱乐场所的价格欺诈主要体现在三个方面。”价格检查人员告诉记者,“一是价格承诺不兑现。比如海报写着消费多少可以打折,但实际结账时却不像宣传的那样,或是赠品表示得很含糊(海报上写明送大礼一份、送红酒一瓶,但是品名、规格、价值却一字不提);二是收取未标明的费用,比如餐费纸费;三是设最低消费标准,这就属于强制性消费了。”

价格检查人员提醒消费者,在这些娱乐场所消费前,应先看看消费清单,对大致的价格做到心中有数;在结账时,一定要根据消费清单来结算,并保管好相关的票据,一旦发现账目与实际消费有出入或被收取标价外的费用,应当马上向商家提出,如果有较大的出入不能当场解决的,则可以向物价部门或者 12358 投诉热线进行投诉。

●发布

夜间停车收费不规范受罚

为规范停车场收费行为,维护市民和游客的利益,杭州价格主管部门最近开展了夜间停车场收费专项整治活动,对市民和游客反映多、夜间停车多的南山路、北山路、孤山路等环湖地带的停车场进行拉网式检查。检查发现,部分停车场不执行夜间(18 时至次日 6 时)每辆次 5 元的停车收费标准,擅自提高收费标准,有的每辆次收 10 元,有的每小时收 10 元,损害了市民和游客的利益,也影响了景区形象。对存在的问题,价格主管部门除了责令改正,还对 9 家停车场作出罚款处理。同时对乱收费情况比较严重的单位,还要求将整改意见报价格主管部门备案。

据悉,下一阶段,杭州价格主管部门将采取循环检查的方式,对景区停车场进行抽查和回访,整顿和规范停车收费行为,为广大游客和市民营造良好的旅游环境,维护全国文明景区的形象。 杭佳

●问价

问:我住的是总高 7 层的住宅(设电梯),物业管理服务收费应该是按多层还是高层收?

答:根据 2002 年制定、2003 年修订的《杭州市物业管理服务收费管理办法》,住宅物业管理服务收费按多层和高层区分,实行不同的收费标准,而之间的差别就在于高层住宅电梯、水的维护费用。2005 年制定了《杭州市物业服务收费管理实施办法(试行)》,住宅不再按多层和高层区分,而改为按照有电梯住宅和无电梯住宅区分收费。

问:物价局决定市区已建多层住宅自来水“一户一表、计量出水”安装费标准,每户 450 元。但是在我处安装一户一表不只是交了 450 元安装费,还要求安装的用户每户交 280 元的材料费,请问这合理吗?

答:因自来水一户一表的改造费用没有纳入水价成本中,因此根据省物价局规定,可以对自愿申请安装一户一表的用户收取自来水一户一表安装费。根据省物价局授权,杭州市物价部门经过多次实地察看,并对市自来水总公司上报的成本进行严格审核,确定杭州市自来水总公司一户一表安装标准为每户 450 元。如您在实际安装过程中还有其他什么费用,请您给我们提供有关票据,及时与我们联系,我们将及时派人前往核查处理。

●回音

豪尚豪接受处罚着力整改

本报先报道过的关于豪尚豪牛排馆贵宾卡事件日前尘埃落定。杭州市物价局监督检查分局经调查后认为,该馆的行为属价格欺诈,并作出了罚款 2.5 万元的处罚。那么,豪尚豪对此又如何解释、有何举措呢?前日,笔者再次来到豪尚豪牛排馆新华路店。

该店徐经理认为,在没有征求消费者意见的情况下单方面改动贵宾卡上的条款的确欠妥。从另一个角度来说,这也正暴露出活动中的不完善,细节考虑欠缺,弥补不足。目前,他们已经采取了一些措施,尽量避免争议。比如撕去此事件中的焦点——小白条,恢复原有的“若卡内余额不足,只能享有 8.5 折”的规定。也就是说,无论卡内还剩多少,只要用现金补足,消费者都可享有 8.5 折的优惠。在充值方面,他们也有了新规定,只要第一次充值 300 元,之后可随意充,即使不再充也行。此外,他们还新增了一项优惠条款,比如点完套餐后,饮料可以打 6 折。