

就餐被收茶位费 你会大胆说“不”吗？

12315提示：如商家未提前告知就收费 顾客可协商或投诉处理



顾客到餐饮店用餐时没点茶水，却被收取茶位费。近日，南宁市民俞女士带家人到南宁万象城一餐饮店就餐，每人被收取9元茶位费。她提出质疑后，餐厅表示愿意退回。记者调查发现，南宁不少餐厅都在按就餐人数收取每人2元到9元不等的茶位费，这合理吗？连日来，记者对此展开调查。

反映 就餐没有点茶水 结账被收茶位费

俞女士告诉记者，2月20日中午，她带孩子到南宁万象城的莆田餐厅就餐，服务员主动倒茶，未告知茶水要收费。后来，她回家查看账单发现，有一项“枸杞胎菊茶”，每人被收取9元。因为她就餐时并没点茶水，所以她认为餐厅这笔收费很不合理。

对此，莆田餐厅有关负责人回应称，经了解，服务员确实未提前告知桌上的枸杞胎菊茶要收费就帮顾客倒茶了，这是服务员的疏忽，餐厅愿意退回茶水费并表示歉意，以后也会加强这方面

的培训和管理。

无独有偶。市民梁女士告诉记者，去年6月，她们一行8人到朝阳路一餐饮店用餐，桌上有一壶茶，“因为点了饮料，8人中有人只喝了饮料，并没有喝过一口茶，结账时每人都被收取2元茶位费。餐饮店的人说，茶位费是按用餐人数来收取的”。

另一市民黄先生称，此前他带孩子到壮锦大道一餐饮店用餐，也是每人被收取12元茶位费。

调查 不少餐厅仍在收 很多顾客不知情

连日来，记者到南宁市民族大道、朝阳商圈、壮锦大道等路段的部分餐饮店走访发现，有不少餐饮店都在按就餐人数收取每人2元到9元不等的茶位费。有的餐饮店大厅和包厢的茶位费还有区别，大厅每人5元，包厢每人6元。

对于这笔茶位费，有餐饮店明确，只要顾客用餐了，就会按人数来收。也有餐饮店称，会在顾客点餐前征求意见，顾客点了茶水才收。还有餐饮店表示，如果顾客对茶位费有异议，他们会

减免。

记者调查发现，大部分消费者对餐厅收取茶位费有异议，但并不知道如果商家没提前告知并征求意见就收费，属于侵权行为。也有部分消费者不想跟商家计较这点小钱，以免影响用餐心情。有的消费者点单时就明确让服务员不要上茶，要白开水。还有人将如何退茶位费的招数发到社交平台，引导更多消费者向茶位费大胆地说“不”。

说法 可先跟商家协商 协商不成可投诉

针对消费者反映餐饮店收取茶位费的问题，12315消费者投诉举报热线的有关工作人员告诉记者，依据消费者权益保护法有关规定，消费者享有知悉其选购、使用商品或者接受服务的真实情况的权利。消费者如发现商家有违反此规定的情况，可先跟商家协商，协商不成可拨打12345或12315进行投诉。

律师麦鹰雄分析称，根据消费者权益保护法相关规定，经营者有保障消费者知情权、公平选择权、明码标价的法定义务。如果商家在未告知消费者的情况下捆绑收取茶位费，消费者可以提出质疑并拒绝支付。

据《南国今报》



黄金耳钉突然断裂 女子要求退货遭拒 律师提醒——

黄金饰品断裂原因难鉴定 消费者购买时需格外慎重



↑断裂的黄金耳钉。

→近日，吴女士（右一）来到百爵珠宝店要求退货被拒。



近日，南宁的吴女士拿着断裂的黄金耳钉，来到位于南宁市兴宁区朝阳路29号西南商都F1的百爵珠宝要求退货，但遭到拒绝。

据吴女士反映，今年1月11日，她在该店买了一款价格为1470元的黄金耳钉，试戴时，是店员帮戴上去的。买回家后，她一直没有再佩戴。2月10日，正值正月初一，她想着戴新首饰增添喜气，但戴上后发现其中一个耳钉的焊接处有松动，取下一看，已经断裂了。当天，她通过该店的微信公众号反映情况，又于2月21日找到该店当面交涉。店方不同意退货，只同意维修或换款。

吴女士认为，黄金耳钉一戴就断，消费者买回去了岂不是要小心翼翼地供着，还怎么戴着出门？“焊接不牢固，是制作工艺不当，属于质量问题，应该给予退货。”

2月22日，记者来到上述店铺采访，店方工作人员表示，黄金本身质软，在提供给吴女士的《质量保证单》上店方已经注明，“贵重商品，非质量问题，已经售出，均不退货，可按公司的《售后制度和换款规则》进行换款服务”。吴女士购买的耳钉断裂，属于佩戴过程中的损坏，不属于质量问题，因此该公司不能给予退货，只能提供维修或者换款服务。

当天，商场管理方的客服部负责人李女士来到现场，她表示，“百爵珠宝”和吴女士各执一词，他们也无法确认这种情况是否属于质量问题，建议找第三方机构鉴定。

记者了解到，国家“三包”政策是零售商业企业对所售商品实行“包修、包换、包退”的简称，对不是因用户使用、保管不当，而由于产品质量问题发生的故障提供该项服务。黄金饰品出现哪些情况属于质量问题，还没有明确的相关法律、政策规定。

吴女士表示，这副黄金耳钉明显是存在质量问题，店方还要求找第三方检测，增加消费者的维权成本。她已向有关部门进行投诉，目前此事由南宁市兴宁区市场监督管理局民生市场监督管理所处理。26日，记者了解到，此事尚在处理当中。

广西桂新律师事务所律师李国梁表示，据他了解，目前国家对于黄金饰品质质量问题的法规并不完善，相关标准对于首饰断裂属质量问题还是人为原因尚无明确规定；黄金饰品的鉴定也仅限于含金量和有害元素两个指标，很难鉴定脱落、断裂的真正原因。因此，此类消费纠纷的处理缺乏相应的依据。建议消费者在购买黄金饰品时，要格外慎重。

据《南国早报》