

变相设最低消费 限时就餐催人走

## 按“套”卖的年夜饭让消费者叫苦不迭

临近除夕,年夜饭预订已经接近尾声。

记者近日走访北京、山东等地20多家餐馆发现,今年年夜饭预订比前两年火爆不少,不管是大众餐饮还是高端餐饮,包间基本已经被订满,有的餐馆甚至连大厅也是一桌难求。然而,年夜饭预订火爆背后仍然存在不少问题,如限时消费、限定最低消费、订金不退等,让不少消费者深感无奈。

受访专家指出,年夜饭市场的红火,一方面减轻了大众在家里做饭的辛劳,另一方面也为餐饮市场注入了活力,但频频出现的消费“套路”让消费者叫苦不迭,建议相关部门加强监管执法,督促相关餐饮企业整改,让其真正懂得尊重消费者权益。消费者在预订年夜饭时,也要认真审核餐馆推出的年夜饭套餐及相关项目标准,看其中是否存在“霸王条款”等,合法合理维护自身权益。



### 包间设置最低消费 客人无法自行点餐

不少餐厅为了迎合市场,做起了年夜饭套餐,以“阖家欢乐”“美满套餐”“锦绣美馐”等吉祥词点缀,价格多包含“8”或“9”等吉祥数字。然而,记者发现,有的餐馆要求消费者预订年夜饭时只能选择固定套餐。

在记者走访、咨询的20多家餐馆中,有10家称其包间只提供固定席面,有的表示不接受点菜、加菜,有的则表示可以加菜但是有固定菜单,套餐价格从1688元至16888元不等。还有一些餐厅虽然设置了套餐,但仍然可以选择单点,只不过单点的菜品价格有最低要求,比如北京某家餐厅只提供价格为16888元的套餐,单点须达到同等价位;北京另一家餐厅套餐价格为3999元至6999元不等,单点总价格要求达到4000元标准。

还有的餐厅仅提供按人计费的套餐服务。比如位于北京正大中心附近的一家餐厅规定,只提供每人800元/1200元/1500元标准的套餐服务,客人无法自行点餐,商家将根据人数和价位为客户配置相应套餐。

另外有7家饭店对年夜饭设置了不同档位的最低消费额度。比如在国家奥林匹克中心附近的一家餐厅,即使在卡座就餐,也必须达到单人600元的最低消费。还有一些餐厅表示,在套餐规定的8人之外,每增加一位客人需追加599元的费用。

北京餐饮行业一位从业者向记者透露,推出年夜饭套餐几乎已成“行规”。他解释说,推出套餐方便后厨备料,好计划,有条理。“过春节时,人手都紧,推出年夜饭套餐,饭店只需把套餐里的菜品备出来就行,确实能省去不少麻烦和成本。”此外,套餐算下来比单点有更大的利润空间。

在北京从事10多年餐饮业,目前在北京市西城区担任一家餐厅主管的陈女士也提到,年夜饭的套餐预订方式实际上是一种无奈之举,“备货问题是不得不考虑的因素”。

在中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江看来,饭店只提供套餐而不能单点菜品,属于变相设置“最低消费”,侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权,也涉嫌违反反食品浪费法,因为该行为可能会导致消费者超量点餐,造成浪费。

“高价套餐实质上是以格式条款强制消费者交易的行为,根据消费者权益保护法有关格式条款的规定,不仅侵害了消费者的选择权、公平交易权,涉嫌强制消费;还违背了

绿色消费理念,造成资源浪费。”对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说,早在2014年,我国就出台相关规定禁止餐饮经营者设置最低消费,但一些餐饮企业仍然设置最低消费额,或者虽取消了最低消费额,却之以包间费、高价套餐等。

### 不主动告知服务费 限时用餐违者罚款

在调查过程中,当记者询问年夜饭具体价格时,多数餐厅在提及套餐价格时并未主动提及会收取一定金额的服务费。当记者明确询问服务费时,才会被告知在套餐金额基础上,还需额外支付10%至20%的服务费或包间费。对于在网络平台上推出年夜饭套餐服务的商家,多数餐厅也未将服务费列入“团购详情”中。

以王府井附近某家餐厅为例,对方一开始只提及一份价格为19988元的“高价套餐”,直到记者进一步咨询时,才被告知这份近两万元的套餐中包含了约3000元的服务费。位于国家会议中心的某家餐厅甚至要分别收取包间费、服务费各10%。

受访专家指出,根据民法典规定,餐饮企业在市场调节价范畴内享有自主定价权。然而,若餐厅欲收取服务费,则必须在事前告知消费者。否则,涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权,消费者有权拒绝支付。

此外记者注意到,一些商家在接受预订时提出,预订年夜饭套餐需支付全额费用,但并未明确说明如果取消预订是否可退款或退还多少款项。有的商家还要求在订餐时支付1000元定金,但并未明确是“订”金还是“定”金。

而现实中,因为不退订金引发的年夜饭之争并不少见。记者在社交平台以“年夜饭”“订金”“定金”等关键词进行检索后发现,不少网友吐槽交了订金取消后,饭店要求按比例扣除或全部扣除订金,金额从几百元至上千元。

据北京市京都律师事务所律师常莎介绍,根据民法典规定,如果双方约定为“定金”方式而非“订金”方式,那么在定金不超过主合同标的额的20%时,消费者无权请求返还。因此,消费者要认真确认预付款的性质,避免无法请求退还。

不过即使消费者提前交纳了全部餐费,也可能不能“随心所欲”地享受这顿年夜饭。

“之前出去吃年夜饭时,我们饭还没吃

完,服务员就开始频繁进出换菜,还一直询问催促要不要打包、什么时候吃完。等匆匆吃完来到大厅,下一桌的客人乌泱乌泱地挤在过道上,场面乱极了。”来自山西西城的徐女士向记者回忆道。

“感觉吃饭像被人赶着吃。去年刚吃了一个小时,后面那桌的客人就陆续来了,有人还直接推门进我们的包间,太烦人了。”徐女士说,如果订得晚,基本只能排上第二轮就餐,不仅错过了饭点,还要等很长时间,而且前面那桌吃完后一片狼藉,服务员也不好收拾。

徐女士提到的限时就餐情况今年仍然存在。记者致电多家餐馆发现,大部分都有限时规定,有的饭店甚至把就餐时间缩短至一个半小时,并且有饭店明确提出如果到未撤离,则需额外支付超时费用。还有一些餐厅采取早午餐、早下班甚至分时段提供就餐服务的做法。比如北京西站附近某餐厅,在下午4点半到晚上7点和晚上7点半到晚上9点的时间段内提供包间年夜饭服务,以此吸引更多的顾客。

常莎认为,消费者原则上有不被商家催赶、安静享用餐饮和服务的权利,但同样也有合理时间的要求;商家在消费者享用餐饮和服务的合理期间内,无权要求对方离开,更不能据此要求消费者支付超时费、罚款等不合理费用。如果商家希望消费者及时清场以便后续接待,可采用固定时限内清场打折的方式,而非不合理地收取超时费、罚款等。

### 监管力度有待加强 督促商家合法经营

受访专家指出,由于消费者越发青睐在饭店吃年夜饭,年夜饭进入“卖方市场”,异常火爆的年夜饭预订行情,让不少餐馆有了向消费者开出“霸王条款”的底气,导致年夜饭市场乱象频出。

“餐饮企业唯利是图、法律意识薄弱,漠视对消费者权益的保护;餐饮企业的违法成本低于违法收益,而消费者维权成本高于维权收益,使得餐饮企业宁可冒着被处罚的风险,也要违法经营;监管部门的执法监管力量薄弱,选择性执法、运动性执法导致餐饮企业怀着赌徒心理,有令不遵。这些都是年夜饭消费乱象屡禁不止的原因。”徐海燕说。

在广东省食品安全保障促进会副会长朱丹蓬看来,春节期间,餐厅照常营业一般需要多支付员工薪酬,再加上食材价格普遍上

涨,餐厅适当涨价情有可原。只要涨价幅度在合理范围内而不是漫天要价,相信消费者也能理解与接受,“但这些并非餐厅实施‘霸王条款’的挡箭牌,更何况很多条款已被消费者权益保护法明令禁止,继续实行就涉嫌违法”。

中国政法大学教授孙颖也提出,春节商家经营成本增加,按照劳动法规定,节假日员工加班工资要增加,成本自然升高,按照市场规则,消费旺季价格适当提高,商家经营不易,消费者可以理解,但固定价格套餐限制了消费者的选择权,造成消费者体验感不佳。

“消费者也应该客观看待收取服务费、包间费问题。包间就餐和大众就餐不同,包间通常需要提前预订,其环境装修更佳,服务更周到,占用面积相对更大,菜品的呈现与堂食相比通常会显得更精致。有的包间内还设有专用卫生间,以及沙发、茶几等配套设施,即商家在方方面面要投入更多成本。”孙颖说,因此服务费、包间费只要收取的比例适当且明码标价,在事先提醒和充分告知的情况下,消费者可以根据自己的需要作出选择。

陈音江也指出,餐饮行业应该在提供服务前向消费者说明服务内容,并告知具体收费标准,由消费者在充分知情的情况下自主选择,否则就涉嫌侵犯消费者的知情权。

那么,在加收服务费上,商家告知的正确打开方式是什么?

“应当是提前告知。”常莎列举了4种主要方式:在消费者打电话订餐的时候电话告知;在消费者进店的时候,领位服务员口头告知;在消费者点餐的时候,服务员口头告知;最重要的是,在菜单上菜品的价格旁,用同等字号同等字体,列明服务费比例,“但是对书面收费内容的字体字号、书写位置等,口头告知的时间、场合等,具体细节不好界定,因为消费场景很丰富,实际情况都不一样,不好用一套规则来统一限定”。

受访专家指出,要治理餐饮业的此类“霸王条款”乱象,需多维度出台措施:从立法和行政层面,要及时出台规范性文件,明确餐饮业经营者的权利义务,以便有法可依;从执法层面,各地市场监管部门和消费者协会需定期巡查,及时处理消费者的投诉;从操作层面,可将禁止商家实施的行为制成商家行为规范公告,注明投诉电话,由商家张贴于店内消费者易于看到的地方,督促商家合法经营。

(据《法治日报》赵丽丁一)