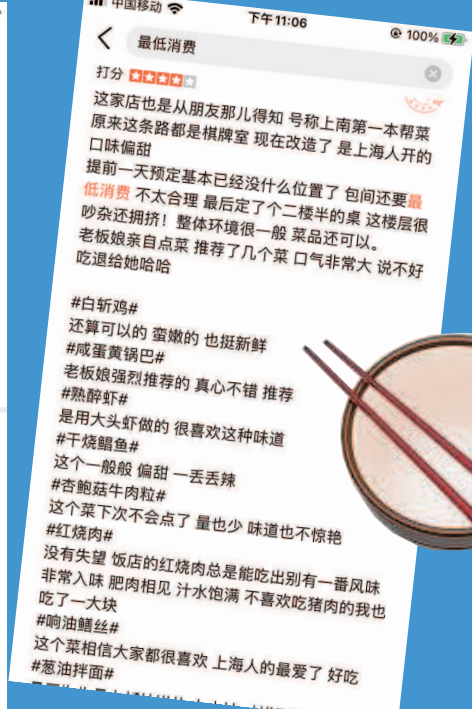


962555

小忙
调查

连日来,有不少市民向“帮依忙”反映,在餐厅、酒店吃饭屡屡被设“最低消费”。他们认为,这样的“强制要求”不仅涉嫌“霸王条款”,大大降低了消费者的体验度,同时很容易造成铺张浪费,与目前所倡导的“绿色消费”理念大相径庭。

记者查询发现,2014年,商务部和国家发改委共同颁布的《餐饮业经营管理办法(试行)》明确规定:禁止餐饮经营者设置最低消费。但也有业内人士称,设置“最低消费”的多为包房等餐饮“稀缺资源”,其目的是为了弥补消费额度不足以分摊的那部分刚性成本支出,餐饮企业确也有“不得已而为之”的苦衷。“最低消费”到底合不合理?记者对此展开调查。



■ 随机浏览网友评论,不少餐厅会对包房设定“最低消费”

餐厅设最低消费合理吗?

记者调查发现:虽早已明文禁止,但不少酒店、餐厅仍对包房用餐设限,甚至怀中婴儿也收“人头费”

婴儿也算“人头费”

春节期间一次亲友聚会,王先生没曾想因饭店包房设置“最低消费”而扫了阖家团圆的兴致。年初五,他预订了西康路上的一家饭店,考虑到聚餐人多,便选择包房。晚上,一家亲朋17人赴宴。菜品陆续上完,当王先生准备结账时,服务员提醒他两桌菜“不够包房标准”。原来,该包房人均消费须达200元以上,而这家店平日人均消费也就100元左右。

当时,餐桌上有三个小孩,其中一个还是尚被大人抱在怀中的婴儿。王先生质疑,孩子怎么能按成人标准算人均最低消费?对方来了一句:“那可以选择大堂用餐”。无奈之下,他只好硬着头皮继续点,最终买单近4000元。最后,这些大袋小袋打包带回家的菜肴,吃了几天实在是装不进肚子,不少成了“餐厨垃圾”。

王女士也遇到了同样的糟心事。上周,她选择齐河路一家本帮餐馆订餐。起初预订3月12日(周六)中午时段的包房就餐,被告知12人的包房最低消费是1500元。后来,她改成当天晚上时段,又被告知包房最

低消费是1800元,“我一直以为餐馆已经不允许设定‘最低消费’了,但为什么还有这样的情况?”

在王女士看来,商家如此做法,明显有违国家制止铺张浪费的相关规定。记者以消费者名义致电该餐馆。工作人员表示,包房周末时段都设置最低消费,中型包房为1800元,大型包房为3000元。她补充,最低消费也不是严格规定,还是视情况来决定的。

“最低消费”争议多

记者在網上查询发现,酒店、餐馆对包房设定“最低消费”的现象屡见不鲜。记者以消费者名义致电南京西路一家粤菜馆,对方表示不论时段,包房均设置最低消费,小型包房(4至6人)为3000元,中包房(8至10人)为5000元,容纳16人的大包房为6000元。此外,包房最低消费不包含酒水费,另外还需收10%服务费。记者随后又联系了南京东路上的私家房菜馆,对方表示小包房最低消费是1800元,中包房2200元,大包房是2500元。人少或食量小,凑不到最低消

费,怎么办?“那就点大菜,龙虾海鲜,肯定能超过标准。”工作人员不以为然。

记者随机浏览评论,发现一部分网友对餐馆设最低消费“深恶痛绝”,认为侵犯了消费者的合法权益;而另一些人则持支持态度,觉得商家只要事先声明,或在店堂显眼的地方公示,那就不存在问题,毕竟消费者若觉得不合理,可以“拒绝选择”。也有网民指出,定位于不同餐厅,“包房”是有运营目的和定位的,此时的“最低消费”更多是一种用于分流消费者的手段,但从消费者角度出发,这种做法就难免涉嫌“强制消费”和“霸王条款”。

消费体验如何提升

对于“最低消费”,上海江三角律师事务所律师周蒋锋表示,《消费者权益保护法》和《上海市消费者权益保护条例》都明确规定,“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项商品、接受或者不接受任何一项服务。”因此,在经营者没有事先明确告知消费者存在最低消费、

事后要求消费者遵循最低消费的情况下,可视为经营者以格式合同的形式,侵犯消费者的自主选择权和公平交易权而无效。

“即使经营者提前告知,但从司法实践来看,设‘最低消费’依旧不合理。”他指出,这一做法也违反《消费者权益保护法》规定,即“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”。周蒋锋建议,在遭遇“最低消费”时,消费者还可就相关争议向有关行政管理部门反映,也可以申请仲裁或付诸司法途径。

而在采访中,不少从事餐饮工作多年的业内人士认为,通常饭店往往只规定包间的“最低消费”,在大厅里用餐并不受此项规定限制。相较大厅环境,包房不论是用餐环境、服务体验,还是所付出的成本都要胜过前者。对于经营者而言,“最低消费”的本质在于弥补不足以分摊到消费额上的租金、水电费、环境服务等刚性成本。她认为,其实商家也可以用加收服务费或设置最低用餐人数的方式来替代“最低消费”,这样也更易于消费者接受。 本报记者 季晨祯

小民有呼



小区车辆乱停放 消防通道屡被堵

本报讯(记者 徐驰 通讯员 周斌)家住徐汇区龙瑞路128弄中海瀛台小区一期不少居民向“帮依忙”反映,许多外来车辆和业主车辆乱停乱放,经常堵塞小区消防通道,安全隐患重重。

居民刘女士告诉记者,机动车堵塞消防通道的问题,已经持续半年多了。“一方面,外来车辆太多,都开进小区里停车;另一方面,小区二期业主也将私家车停放在一期,久而久之车满为患,乱象丛生。”

记者看到,小区6号、7号、15号和16号居民楼门口都停满了车子,连公共篮球场也沦为了“停车场”。采访中,不少居民表示,原本小区道路上设置了地面停车位,但不少车主根本不守规矩,将车子随意停在小区道路两侧。道路被严重挤占后,只能勉强容一辆车子进出。

居民严先生介绍,小区一期一共有两扇大门,东门靠近龙腾大道,西门靠近龙吴路,两扇大门之间相距200米左右。原本,按照这两扇大门的既定宽度和小区内的原有路

幅,消防车可以正常驶入,可如今,由于道路两侧停满车辆,“消防车根本没办法开进来!”而为了争抢停车位,小区内矛盾不断,口角和争执成了“家常便饭”,常常闹得四邻不安。

记者就此事联系了管理小区的物业公司。相关负责人胡经理表示,小区内停车位确实比较紧张,地面车位的缺口预计在四五十个。也就是说,有部分业主确实不得不面临无车位可停的尴尬。不过,针对该小区的“停车难”问题,物业也想过办法。“目前,我们已经制定了临时停车方案:一是不允许小区二期的私家车停放在小区一期的地面停车位上;二是外来车辆一律不得过夜停车;三是为了解决停车难问题,物业将引导没办法停车的车主,将车辆停放在小区龙吴路附近的广场内。”胡经理说。

对此,居民们表示,希望这一系列措施能够尽快施行,落实到位。同时,物业应当加强日常巡查和现场管理,严格禁止占据消防通道停车的行为发生,真正确保小区的居住安全。



■ 小区内停车秩序混乱



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英