

带足了现金,80多岁老夫妻
进知名连锁餐厅吃饭仍遇阻

店方坚称只能扫码点餐 老两口无奈饿肚子离开



小忙
跑现场

80多岁的夏老伯近日向“新民帮依忙”反映,他和老伴前往桂满陇正大广场店就餐时,却被告知只能“扫码点餐”。由于两位年过八旬的老人使用的是老年手机,根本无法扫码。最终,面对餐厅“不能通融”的“统一规定”,“吃不到饭”的老两口只得饿着肚子,快快而归。

磨破嘴皮也没吃上饭

夏老伯告诉记者,几天前,他和老伴前往陆家嘴游玩。到了晚饭时间,他们就想找一家餐馆歇歇脚、吃个饭。于是,老夫妻俩就来到正大广场六楼,选中了桂满陇餐厅。

进店后刚一坐下,一名服务员递过了两杯茶水,随即抛下一句“请扫码点餐”,便转身走开。面对如此状况,夏老伯和老伴顿时“没了方向”。“阿拉用的都是老年手机,没有扫码功能。平时买菜、坐地铁、去饭店都是付现金的。”

为了能吃上这顿饭,老夫妻俩连忙又找来一名服务员说明情况,但任凭他们反反复复解释情由,得到的答复始终就是一片“只能扫码点餐”。

“阿拉磨破了嘴皮,都没用!”万般无奈之下,老两口只能饥肠辘辘地“打道回府”。

统一不提供纸质菜单

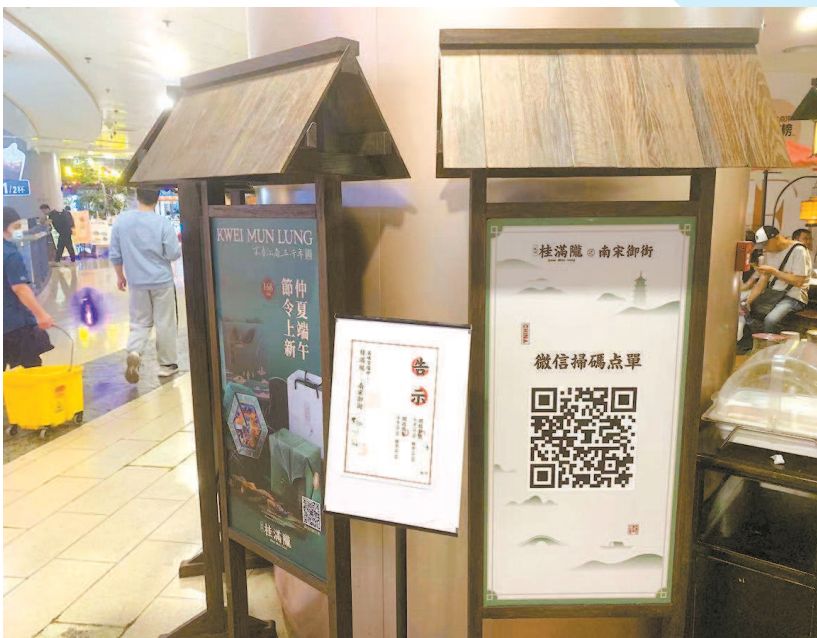
记者随即来到桂满陇正大广场店实地调查。此时,正值用餐晚高峰时段,许多消费者在店门口或站或坐排队等候,一名服务员不断高声喊着:“手机扫码,先看菜单。”

记者看到,在餐厅门口竖着一块告示牌,上面印着一个大大的二维码,并写有“微信扫码点单”的字样。记者打开手机微信扫码之后,随即弹出了一个界面,上面显示:“申请获取你的手机号获取会员信息、记录消费信息、发放会员资产”,只有点击“允许”以后,才能进入点餐页面。

记者又询问了多名服务员,他们都明确回复:餐厅不提供纸质菜单,只能用手机扫码才能点餐,这是“唯一渠道”。服务员们强调,这是公司的统一规定,每一家开在上海的餐厅,都是如此。为了进一步核实情况,记者当场致电徐汇日月光、虹口龙之梦、浦东八佰伴等桂满陇沪上多家门店,对方的回应如出一辙:店内不提供纸质菜单,需扫码点餐。

律师:消费者有权说不

在店内,记者又随机现场询问了多位消费者。市民张先生认为,可以接受“扫码点单”,但是如果这变成商家的一种强



■ 桂满陇正大广场店需扫二维码才能点单

徐驰 摄

制性行为,就有点让人“没法接受”。市民黄女士则表示,很反感商家通过“扫码点餐”这样的手段来获取个人手机号和其他信息,“从一定程度上讲,这侵犯了我们的个人隐私”。

记者查询发现,近年来,“扫码点单”服务在使用方便的同时,也备受各方诟病和质疑。2021年,中国消费者协会就曾发文公开指出,仅提供“扫码点餐”涉嫌过度收集消费者个人信息、侵害消费者的公平交易权,不提供现场菜单有损消费者的知情权,新技术应用不应成为特殊消费群体的消费阻碍。

对此,上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌给出了相关解释:

首先,消费者的选择权和公平交易权受到了损害。根据《消费者权益保护法》第十条第一款的规定:“消费者享有公平交易的权利。”商家要求只能通过扫码来点单,变成一种强制行为,人为导致消费者没有其他的选项,也并非公平交易。

其次,损害了消费者的知情权。《消费者权益保护法》第八条第一款规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。《消费者权益保护法》第十六条第二款规定:经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

第三,“扫码点餐”涉嫌过度收集消费者的个人信息。根据《民法典》第一百一十一条:自然人的个人信息受法律保护。任何组织或者个人需要获取他人个人信息的,应当依法取得并确保信息安全。如果仅仅是点餐,就没有必要搜集消费者的手机号码。

秦裕斌认为,鉴于“强制性”的“扫码点单”与多项法规有悖,消费者有权向餐饮企业说“不”。同时,相关餐饮企业应当立刻整改,为消费者提供合法合理合情的多样性可选择的点餐服务。

对此,“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 徐驰

图 IC



今日论语

如今,手机支付已相当普及,而传统的现金支付,有时却会遭遇尴尬。

近日,南京市民刘女士购买155元面包,支付了200元现金,等了半天,店员才从别的地方凑齐了45个硬币找零。一些商家以“无法找零”为由排斥与拒收现金,一些自助设备不支持现金支付,有时现金支付无法享受折扣……有网友表示:花个现金怎么这么难?

类似的情况,笔者也曾多次遇到:去连锁快餐店点餐,刚掏出一百元现金,店员就说“找不出零钱”;在地铁自助机器上用现金充值交通卡,无论怎么把钞票将平,机器总是吐回来,幸好还有人工服务窗口“兜底”……这样的经验累积起来,每次用现金支付前都会产生一些心理负担,好像给别人添了麻烦。但回头想想,人民币是我国法定货币,人民币现金是我国境内最基础的支付手段,现金支付不应该遇到“尴尬”啊!

商家拒收现金是一种违法行为,也侵害了消费者的合法权益。

中国人民银行在2020年发出公告,明确要求不得排斥和歧视现金支付,不仅如此,近年来,也在持续推进整治拒收人民币现金工作。今年第一季度,就有两家拒收现金的单位及相关负责人受到经济处罚并被曝光。中国人民银行相关人士提醒,广大经营主体应强化法治观念,尊重公众支付选择权。社会公众遇到拒收现金行为,可依法维权。

手机支付的普及,提供了更多元化的支付选项,与此同时,也不能把传统支付方式落下。毕竟,仍然有不少人习惯于现金支付,非现金支付与现金支付将长期共存,而不是一种支付方式替代另一种支付方式。让现金支付更顺畅,也能体现社会在技术进步之中仍具备应有的温度与包容,不同的人都能找到适合自己的生活方式。



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英

现金支付不该如此尴尬

纪玉

不能剥夺消费者人工点餐的权利

本报曾报道过一对老夫妻在一处农家乐吃饭时,因为店家要求只能扫二维码点菜,让二老“望码兴叹”。最终,还是本报介入之后,才让老夫妻点上了菜,吃上了饭。(详见2021年10月9日5版《扫码点餐 让老年人犯了难》)

对于商家此类做法,大多数网友表示无法认同。

网友“传盛cyr”认为,如今强制扫码点

餐,已经成为不少商家的普遍做法,“现在很多餐厅都这样,应该为一些老年人考虑,有些老年人根本不会用智能手机”。网友“随风而逝K”则直言有过相似的经历:“扫码点餐刚出来的时候还觉得挺方便,但是后来觉得越来越过分,每次都要关注公众号,有些甚至还要你注册,我就吃顿饭啊……”

网友“彩虹玉米”说:“你可以建议扫

码点餐,但不能剥夺消费者人工点餐的权利。”“有的路边小超市,甚至也规定只能扫码付款”“现在不带手机,都不能去餐厅吃饭了……”更多的网友纷纷表示,存在类似侵犯消费者权益行为的,远不止这一家知名连锁餐厅。有关部门应该开展调查,并及时执法,保护消费者的合法权益。

本报记者 徐驰

网友
评论