

消委会代表食客告店家,全国首例

无锡一火锅店是否“强卖”消毒碗筷成焦点

到餐馆吃饭,消费者必须另外付费才能使用餐馆提供的消毒碗筷,这已成为无锡一些中小餐馆的潜规则。对于这种霸王行为,日前无锡市消费者委员会(以下简称“无锡消委会”)代表消费者说“不”,向法院起诉要求无锡渝味火锅店停止相关强制行为,并为有需要的消费者提供免费碗筷,同时索赔3元钱。据悉,由消委会这样的社会团体组织代表消费者向侵权方提起诉讼,在我国还是头一遭。

□快报记者 薛晟文/摄



无锡渝味火锅店被起诉

■为啥“强卖”?

说来说去都为利

店家自辩: 被诉强制收费是“误会”

昨天上午9点,在无锡市崇安区人民法院法庭上,一起普通的民事案件吸引了不少媒体前往采访。由无锡消委会起诉无锡渝味火锅店停止强制消费者使用消毒碗筷并收取相关费用的民事案件,当天进行庭前调解。

法庭上,无锡渝味火锅店投资人李先生认为,商家之所以向消费者收费提供消毒碗筷,主要是为了降低火锅店员工劳动强度,同时也是为了能更好的留住员工。李先生向在场的媒体叹苦经,现在付给一名洗碗工的月工资为1600元,还难招,且员工跳槽很频繁。而使用了消毒碗筷后,他一家店就能减少2名洗碗工,而且洗碗这样相对劳动强度高的工作,就不需要服务员多做了。李先生解释说,店里是要求服务员对提出需要免费碗筷的顾客提供相应服务的,而服务员服务水平参差不齐,所以这次被诉强制向消费者收取消毒碗筷的费用是一次“误会”。不过,记者看到,无锡消委会工作人员在无锡渝味火锅店暗访取证的视频显示,面对暗访人员让店家提供免费碗筷的要求,服务员斩钉截铁地说,使用收费消毒碗筷是店里的规定,如果顾客有异议,需要找经理反映才行。最终,暗访人员为3套碗筷付费3元。

利益驱动: 额外利润可观

近年来,消毒碗筷收费在无锡一些中小餐馆渐渐兴起。有知情者向记者透露说,店家更愿意使用收费的消毒碗筷,不但可以减少劳动力成本支出,更能获得不少额外的盈利。据了解,目前在无锡市场上,一套消毒碗筷的进价在0.5-0.7元不等,而店家一般都以1元的使用价提供给消费者,这之间的差价,就是店家的净利润。对此,李先生称,他们所采购的消毒碗筷,单价在6毛多一点,他的几家店平均一天的使用量在1000套左右。按此计算,仅消毒碗筷收费这一块,一年的收益就在10多万元。

据李先生透露,像他们这样采取这种做法的中小型餐馆大概占了行业的六七成。李先生表示,在这种情况下,任何一个商家“中枪”只是时间问题。

■起诉有意义

关键时候靠组织

消委会称: 对最终结果比较乐观

对于这次起诉,无锡消委会负责人邵鹤鸣表示,虽然这次消委会起诉店家为消费者维权,索赔额只有3元,但意义远大于此。

邵鹤鸣告诉记者,无锡消委会就是想通过这样的公益诉讼,让更多的消费者知道,这样看似“习惯成自然”的消费,其实是不合理的,而通过起诉店家,不但要让侵权的商家受到教育,而且警示其他商家规范经营。

邵鹤鸣说,在日常接到的投诉中,此类例子有很多,但不少消费者往往考虑到诉讼成本的问题,不会轻易就跟店家上法院较真。在这种情况下,明确消费者组织在消费侵权公益诉讼中的诉讼主体地位,意义重大。

而一些地方性法规在这方面已有一些有益的尝试。例如2007年,《广西壮族自治区消费者权益保护条例》即赋予了广西消委会“可以代理不特定的多数消费者对损害消费者权益的行为提起诉讼”的权利。

对于此案,邵鹤鸣表示,他本人比较乐观,因为这起诉讼的

最终意义在于让广大消费者知道,在碰到一些不合理情况的时候,可以通过消委会这样的公益组织“抱团”维权。

记者再访: 店家自纠“羞答答”

虽然昨天只是一次开庭前的调解,还没有最终的结果,不过被起诉的无锡渝味火锅店已经对此前的收费行为进行了自我纠正,只是给人感觉还有点“羞答答”。

昨天晚上,记者来到位于无锡市人民路上的渝味火锅店,以食客的身份进行暗访。记者问服务员台上的一次性碗筷用一次多少钱?能否换成免费使用的碗筷?服务员一愣之后,立马回答称如果嫌这一次性碗筷不干净,他可以拿一套免费的餐具给记者,或者是把一次性碗筷用开水烫过之后免费提供。服务员小声告诉记者,这是中午老板特意交代的,称如果有顾客提出需要免费的碗筷,就要热情提供。

记者趁服务员离开时,问了周围几桌顾客有无得到免费碗筷的待遇,他们说并不知道这种一次性碗筷可以免费使用。



周周热销过百 奇迹绝非偶然!

意式街区花园情调,异域风情巨筑景观 ■ 成熟桥北中心区,下桥右拐,自驾不堵 ■ 地铁三号线江北首站,6站即至市中心

[最佳时机] 83m²经典两房新鲜入市 | 吸金地铁熟铺同期发售

[最后时机] 7000元/m²起一口价特惠房仅余20多套



威尼斯水城
Venice City

地铁三号线江北第1站

● 威尼斯水城售楼处因装修升级,暂时搬至威尼斯酒店大堂(售楼处西侧),更多购房优惠请咨询现场销售人员。

58402020/58408080

现场销售中心地址:南京浦珠北路外滩1号 开发商:南京浦东房地产开发有限公司 营销代理: TOSPUR 同策咨询

本广告内容仅供参考,不作为要约或承诺。相关内容不构成要约或承诺。本项目名称、地址、规划、户型、面积、价格等均以政府公示为准。未尽事宜,请洽售楼处。广告有效期至2012年3月31日。