

新修订的《消费者权益保护法》已于3月15日正式实施,相关条款剑指餐饮业霸王条款。最高人民法院相关负责人也明确指出,“禁止自带酒水、包间设置最低消费”等属于霸王条款。中办、国办近日发通知称,餐饮企业不得设置最低消费。

尽管套在霸王条款上的“紧箍咒”越来越紧,记者通过随机调查南京绿地洲际酒店、威斯汀大酒店、侨鸿皇冠假日酒店等酒店发现,包间设置最低消费等霸王条款仍然堂而皇之地存在着,此外消费者还要缴纳数额不等的服务费。

对此,江苏省消协相关负责人表示,他们反对餐饮业存在的霸王条款,但酒店可以收取与支出成本适当的服务费。

江苏省餐饮协会秘书长于学荣则认为,彻底取消餐饮业中的霸王条款,落实相关法律法规还需要一个过程。酒店收取服务费本就不合理,在高端餐饮遇冷并进入洗牌期的大环境下,只会把自己逼入亏损的境地。 现代快报记者 蔡旺 王立航



## 新消法明令禁止餐饮霸王条款 记者调查:星级酒店仍设最低消费和收取服务费 霸王条款成行业惯例?

### 记者调查

#### 设置最低消费 收15%服务费是惯例

3月23日上午,记者来到了位于中央路的南京威斯汀大酒店。“顾客不能在包间点餐,只能由酒店的厨师长进行配餐,标准为人均300元、400元、500元、600元,高的可以达到人均1000元。”工作人员说,酒店的包间实行套餐制。如果在酒店大厅吃饭的话,没有最低消费。“可以自带酒水吗?”面对询问,工作人员告诉记者,顾客可以自带酒水,也不收取相应的开瓶费。尽管如此,工作人员明确表示,无论是在大厅就餐,还是包间就餐,乃至中午的自助餐,都要收取15%的服务费,原因是其他五星级酒店也有这项费用。随后,工作人员向记者推荐了2588、3188以及3688元一桌的三款订制宴席,因为服务费已经包含在其中。

超五星级酒店绿地洲际酒店的工作人员向记者承认这里设了最低消费,“少于6个人的话,包间最低消费是每桌3000元。如果多于6个人的话,小包间、中包间、大包间的最低消费分别是人均600元、800元、1000元,只有大厅未设最低消费。”对于顾客是否能自带酒水,工作人员表示,可以自带但要收开瓶费,标准为洋酒每瓶300元、白酒每瓶200元、红酒每瓶100元。假如在酒店购买酒水的话,可不收取开瓶费。然而记者发现该酒店的酒水并不便宜,像53度飞天茅台的标价要4088元,而市场价仅在1200元左右。此外,顾客都会被收取15%的服务费。工作人员给出的解释与威斯汀大酒店如出一辙,五星级酒店都有服务费这一项目。虽然是中午时分,在酒店就餐的顾客并不多。

在侨鸿皇冠假日酒店,记者则被工作人员告知,包间标准是午餐每人260元以上,晚餐每人300元以上,还加收15%的服务费。每个包间午餐消费达到每桌2600元、晚餐每桌3000元,就不限制包间的就餐人数。只要达到就餐标准,消费者可以自带酒水,酒店不收取其他费用。

金陵饭店宴会预订处的工作人员告诉记者,目前没有包间最低消费,允许自带酒水且不收开瓶费,但他们会收15%的服务费。万达希尔顿酒店与金陵饭店情况相似,只按照惯例收15%的服务费。

### 业内声音

#### 省消协 餐饮业可以适当收取服务费

“餐饮企业设置最低消费不合适,不仅涉嫌强制交易而且极易造成过度消费,造成浪费。”江苏省消协副秘书长李小娟表示,最低消费对消费者不公平、不合理。在李小娟看来,企业获得合理的利润是毋庸置疑的,但不少酒店内的酒水价格明显高出市场价一大截,有获取暴利的趋向,属于不合理、不公正的交易行为。

如果有消费者到消协投诉餐饮企业的霸王条款,李小娟说,他们将进行实地调查,查看店家是否预先告知消费者,然后再做出相关的处理。现在餐饮业是充分竞争的行业,消协也无法强制要求企业,消费者可以自己选择是否去某家饭店就餐。

#### 省餐饮协会 15%的服务费不合理

新《消法》实施前,最高人民法院相关负责人明确指出,“禁止客人自带酒水、包间设置最低消费”等餐饮行业中的这些规定属于霸王条款,消费者可请求人民法院确认“霸王条款”无效。近日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于厉行节约反对食品浪费的意见》,要求各地区各部门结合实际认真贯彻执行。江苏省餐饮协会秘书长于学荣表示,其中就提到“鼓励餐饮企业积极发展大众餐饮,要积极引导消费者节约用餐,不得设置最低消费额”。

对于许多酒店仍有设立最低消费、收取开瓶费的行为,于学荣告诉记者,酒店应当严格按照法律法规的要求来办。但他也坦承,贯彻落实相关规定还有一个过程。协会目前所做的工作就是引导餐饮企业取消这两项收费,加强

#### 专家 酒店收服务费是霸王条款

中国人民大学商法研究所所长、中国消费者协会副会长刘俊海教授一连用了几个比喻来表达自己的态度,“换新瓶装旧酒”“穿新鞋走旧路”,虽然是换了新名字,其实仍然在变相设立最低消费,本质上还是霸王条款。

刘俊海认为,虽然经营者可能已经在店堂等处告知了消费者,但经营者拿出的是自己单方拟定的格式条款,消

对于争议颇大的餐饮业收服务费现象,李小娟认为,消费者在大厅和包间享受了不一样的待遇,包间的支持成本高于大厅,比如装修费用、服务员的数量。因此,从公平的角度来讲,餐饮业可以收取与包间支出成本相适当的服务费,这是比较合理的。另一方面,高端餐饮业生意不好做,市场已经做出了反应,餐饮企业应当反思自己的收费行为,做出自我调整。

记者在《中国旅游饭店行业规范》第十一条上看到,根据国家规定,饭店如果对客房、餐饮、洗衣、电话等服务项目加收服务费,应当在房价表或有关服务项目单上明码标价。显然收取15%的服务费是行业内一种规则。

行业自律。尽管《江苏省餐饮行业经营行为规范》还未把“禁止设立最低消费”列入其中,但于学荣表示,将在下一次修订时添加这一条款,多管齐下规范餐饮企业的经营行为。星级酒店收服务费是历史遗留问题,在发展旅游饭店之初,为了提高服务质量,才设立了这一收费项目,当下提供服务是酒店应尽的义务,服务费额外加给消费者是不合适的。

去年星级酒店餐饮收入在全省餐饮市场所占的比例不到10%,并且呈逐步下降的趋势,收取服务费是人为地设置了消费门槛,当前高端餐饮业遇冷并且处于洗牌期,星级酒店更应当转变观念、转变思路,否则的话,只会越发加剧市场不景气的状况。

消费者只能被动接受,与经营者对等谈判的自由已经被剥夺。如果默认或者承认服务费的合理性,就只会让最低消费改头换面重新出现。即使商家事先将收取服务费的格式条款告知了消费者,也只能说明消费者的知情权受到了尊重,但不能说明消费者的公平交易权受到了尊重与保障。桥归桥,路归路,知情权不能取代公平交易权。