去餐馆吃饭,扫码点餐越来越流行。然而,也引出了不少吐槽。近日有市民反映,在南京某餐馆就餐时,被告知没有纸菜单,只能扫码点餐,并且必须要关注店家公众号。这一现象也在网上引发了争论,还有网友吐槽,难以忍受公众号里连番推送广告,但为了优惠还不敢取消关注。10月4日,现代快报记者走访发现,南京有不少餐馆都有类似情况。对此相关法律界人士表示,餐馆的这种行为涉嫌违法。

现代快报+/ZAKER南京记者 吕洁 季雨 文/摄

只能扫码点餐,有的还须关注公号

对于餐馆的小心机,有人赞成有人反对;律师:涉嫌剥夺消费者的选择权

走访

多家餐馆取消纸菜单,只能扫码点餐

10月4日,现代快报记者走访了南京多家餐馆发现,不少餐馆都在引导顾客通过扫描二维码点餐,有的已经完全不提供纸质菜单了。

在新街口一家主打东南亚菜的餐厅,人气较旺。走进去后,服务员提醒通过桌子右下角贴有的二维码点菜。在记者询问有没有纸菜单后,该服务员拿出一张加了防水塑封膜的大菜单,表示店里取消了纸菜单,只能用来看菜品和价格,不支持用笔在上面勾画。

记者追问为什么要取消纸菜单?该店一位工作人员解释说,客人用纸菜单点餐后,工作人员还要对照着纸菜单将相应的菜品输进电脑系统,再通知后厨做。扫码点餐省了这一步。“这样工作效率更快,客人等餐的时间也会缩短。”

在一家主打川菜的餐厅,同样没有纸菜单。服务员解释,使用纸菜单有些过时了,“现在大家都习惯了扫码点餐,很方便的。”记者追问,如果有一些年纪较大的人来就餐,他们不会用手机扫码,该怎么办?该服务员表示,到时候客人可以说出想吃的菜,工作人员帮忙下单,也不麻烦。

新街口地区的许多餐厅都必须关注其公众号才能点餐

只有关注餐馆公众号,才能扫码点餐

想点餐必须扫码关注餐馆公众号

在走访中,记者发现很多餐厅提供的点餐二维码,都埋伏了一个“小心机”:只有关注了他们店铺的微信公众号,才能点餐。为了增加公众号粉丝量,他们还会提供额外优惠。

在新街口一家网红火锅店,虽然提供纸菜单,但通过各种优惠吸引顾客扫码点餐。一边的服务员提醒,关注公众号后可以免费申请会员,能得到一份总额为100元的代金券。“这个代金券分为20元、30元、50元三张,首单消费满100元,可以用20元代金券抵扣。”另外,关注了公众号后,消费者还能通过它排队取号,“人多的时候很方便”。

在一家主打汽锅鸡的餐厅里,服务员主动引导消费者扫码点餐。当记者问能不能不关注公众号就点餐,该服务员摇头:“如果你真不想加,以后再取消关注就好。”该服务员还提醒,扫码关注后加入会员,还能享受部分菜品会员价,会比正常价格低出好几元钱。

广告推送不断,优惠券时常悄悄过期

“关注餐馆公众号后,最让我困扰的是时常接收到他们的广告推送。”南京市民李先生告诉记者,他平时经常下馆子,不知不觉就关注了好几个餐馆公众号,每天都有广告推送,他有时候想删除,却发现里面还有积分和优惠券、打折卡等,有的他还在里面充了钱,就更不舍得删了。“感觉不知不觉就被商家这样套路了!”

市民周女士在某家知名面食连锁店就餐时,关注了该店公众号,还注册会员并且充了值。不久她就发现,这个公众号隔三差五向她推送活动消息,“我平时工作忙,感觉这样很受打扰。”一想到自己毕竟注册了会员还充值了,有一些优惠也没有享受完,她就打消了取消关注的念头。令她哭笑不得的是,等她下次再去这家店吃饭时,出示上次获赠的打折券,才发现已经过期了。

热议

有人喜欢扫码点 有人怀念纸菜单

越来越多餐馆“抛弃”传统菜单,使用扫码点餐的行为,引起网友的热议。一些网友认为,手机点单更环保、操作也便捷。“传统菜单太浪费纸了。”不少网友分析认为,纸质菜单制作成本高、折损率高,上新菜不方便,也成了商家“抛弃”传统菜单的原因之一。

相较于新式的手机扫码点单,还有很多网友怀念以前那种可以翻阅、勾选的纸菜单,感觉很有吃饭的仪式感。“我爷爷奶奶来吃饭,难道也要扫码点餐?”“习惯了翻阅传统菜单,可以直观欣赏菜品外观。”不仅如此,用手机下过单的网友,很多遇到这样一个问题:手机点餐返回上一层的时候,一下子退出了点菜的页面,反复几次人就有些崩溃了。

对于关注后才能点餐,还要承受广告推送,大家的想法也不一样。

在新街口商场周边,记者随机采访了几位市民。何女士表示:“感觉有种被强迫、被套路的感觉。”还有市民表达了这样的顾虑:“关注了这些公众号,是不是容易泄露个人信息?”也有人认为,既然要享受优惠,就要按商家规则来。00后小邱说:“我能接受,毕竟商家也想涨粉嘛。”

观点

专家:是新营销手段,但要推送适度

吃个饭不仅不能用纸菜单,还要额外关注微信公众号,让一些消费者感到不满,甚至有种自己“被要求”的感觉。

对此,南京市消费者投诉热线工作人员表示,商家取消传统菜单,或者扫码点餐前要求关注公众号的行为,是商家的自由,“目前还没有具体规定禁止这样操作。”“如果消费者不满意,只能和商家协商解决。”

东南大学经管院副教授浦正宁认为,新媒体营销是趋势,用微信点餐也可以提高效率。“现如今不少餐厅,或者公众号的提供者,会把公众号当成宣传平台,一方面是宣传口有绩效压力,另一方面也是想提高品牌的附加值。”但不可避免的是,个人关注多了,重复推送,就会让人觉得骚扰感比较强。建议商家,推送消息也要适度。

对于很多消费者担心个人信息泄露一事,浦正宁觉得,“消费者除了取消关注,暂时没有更好的方式。”

律师:涉嫌剥夺了消费者的选择权

商家的这些操作,是否符合相关法律规定呢?江苏同大律师事务所李小亮律师认为,商家的行为是一种“形式上自愿、实质上强制”的交易行为,有关要求涉嫌剥夺了消费者的选择权。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出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,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

李小亮认为,商家的这种行为,是希望得到消费者的关注和消费,但前提必须尊重消费者的选择权,做到人性化服务。点餐时,应该让消费者自由选择。

李小亮称,“有的消费者不怎么会玩微信甚至没有微信,有的消费者不想关注商家的微信公众号,如果非要通过商家的微信公众号点菜,那么双方可能会闹得不愉快,甚至就不消费了。有的消费者即使当时‘被迫’关注了商家微信公众号,消费过后可能会立即取消关注,甚至以后再也不去消费了,还可能会有其他诸多不利影响,那么商家的初衷并没能达到,得不偿失。”