

今天是3·15国际消费者权益日。近日,无锡发布并点评消费领域八大不公平行为,具有一定的警示和提醒作用。

朱鲸润

无锡市发布并点评 消费领域八大不公平行为

一 餐饮行业强制收取“茶位费”

“茶位费”起源于广东人特有的早茶文化。用餐前,不论你是否喝茶,每人支付10到50元不等的茶位费,在广东餐饮业已经成为相沿成习的行规。广东各地消委会多次对各类餐饮企业进行宣传教育,引导行业自律,明确餐饮店不能强制收取“茶位费”,但部分“广东籍”餐饮企业进入无锡后仍存在乱收“茶位费”的现象,鲜有消费者知道自己的消费权益是否受到了侵害。

法律依据:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条: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种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

据此规定:消费者在就餐时,与餐饮店基于消费发生了合同关系,合同关系应当以契约自由为订立基础,消费源于需求,消费者自主选择是否购买茶水,或接受“茶位”服务,在消费者没有需求的前提下,餐饮店强迫消费者购买茶水,甚至不喝茶也要付费,完全限制和剥夺了消费者自主选择和平等交易的权利。

二 格式合同中的“霸王条款”

消费者在办理各类会员卡、签订认购书、服务合同时,经营者往往会给消费者签订,由其预先拟定,并在订立合同时未与消费者协商的条款。该条款部分内容在法律上定义为格式条款,例如“最终解释权归本XX所有”的表述,就是不折不扣的“霸王条款”。

法律依据:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定:经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

第二十六条规定:经营者不得以格式条款……等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

据以上条款规定,“解释权归经营者所有”恰是经营者利用自身市场支配地位,违背了交易公平原则,限制了消费者对合同内容解释的权利及方法,该条款内容无效,亦不能通过强夺解释权,来免除经营者应当承担的法律责任。

三 餐厅强制“扫码”点餐

消费者到餐厅用餐时,有些餐厅不提供人工点餐,甚至不提供现场菜单,消费者只能关注公众号或小程序后进行“扫码点餐”。由于智能手机操作的复杂性,扫码点餐并不具有普适性。老年人、未成年人往往需要他人协助,才能完成扫码点餐过程,并且“扫码”背后可能还存在个人信息泄露,甚至支付安全等问题。

法律依据:

(一)侵害消费者的公平交易权

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条第一款规定:消费者享有公平交易的权利。第十六条第三款: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。

据此规定:餐厅经营者不提供人工点餐服务,只提供扫码点餐,不仅有违商业惯例,也使现场就餐消费者只能关注或绑定经营者的公众号或小程序,被动授权经营者获取其个人信息。这种做法侵害了消费者的公平交易权,是通过设

定不公平、不合理的交易条件,对现场就餐消费者的一种强制交易行为。

(二)涉嫌过度收集消费者个人信息

《中华人民共和国民法典》第一百一十一条规定: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。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条规定:经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。

据上述法律:消费者到餐厅就餐,并无必要提供手机号、生日、姓名、地理位置、通讯录等与餐饮消费无关的信息。一些餐厅不再提供人工点餐,要求现场就餐消费者先关注公众号或小程序,再进行扫码点餐,借此获取消费者的个人信息,不仅违反法律规定的收集、使用个人信息的合法、正当、必要原则,涉嫌对消费者个人信息的过度收集,而且,如果保管不善,消费者个人信息还有被泄露、丢失的风险。

四 经营者拒不提供服务

消费者以团购的方式购买了商家的服务,但在预约时,商家却以预约人数已满,超过商家接待能力等理由拒绝消费者。在与消费者协商使用日期时,商家又以各种理由推托,不提供约定的服务。最终,消费者购买的团购券“打了水漂”。

法律依据:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费

者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

据此规定:消费者在支付费用参加商家的团购活动后,商家应按当时约定的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、售后服务等内容向消费者提供商品或者服务。未能按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应承担相应利息、消费者必须支付的合理费用。

五 特价、促销、打折商品不退不换,赠品无“三包”

每到逢年过节的时候,各大商场就会打着节日的名头展开一系列打折促销活动。对广大消费者来说,商家促销期间的商品价格确实有相当大的吸引力,以至于商家在作出“本店商品售出一概不予退换”、“打折商品不退不换”或“奖品、赠品一律不享受‘三包’”这类公告声明时,相当一部分消费者表现出非常宽容的态度,形成了一种看似互惠互利的和谐场面。然而商家此种行为实质上是将自己应当承担的责任,通过公告、告知等方式,以一种貌似“合法”的形式转嫁给消费者。即便有少数消费者因其购买的商品遇到问题,向商家维权时,商家总以上述原因拒绝退换,侵害了消费者的合法权益。

法律依据:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有

国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

《江苏省消费者权益保护条例》第二十二条:经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件,以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品或者服务的,不免除经营者对该奖品、赠品或者奖励、赠与的服务所承担的退货、更换、重作、修理以及其他责任。

据此规定:降价促销是经营者的价格促销手段,其最终目的在于提高经济效益。降价的原因与产品应具备的质量、功能无关,除商家明确标注的“处理品”外,降价促销期间售卖的商品不属于法律规定的“处理品”,所以经营者不能以此为由免除应承担“三包”的义务。由此可知,商家以公告形式免除自身责任的行为,侵害了消费者的合法权益。

六 电影院有偿提供“3D”观影眼镜

随着电影技术突飞猛进的发展,3D电影成为了各院线重点关注对象。3D电影在给消费者带来沉浸式观影体验的同时,也带来了一些新的问题。有消费者反映,有影院在售票时没有说明不提供免费3D眼镜,当消费者购票入场时才告知需付费购买。

法律依据:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条: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。

据此规定:3D电影的电影票上会注明“3D”字样,影院对外出售电影票时,承诺向观众提供3D观影服务。3D眼镜是观看3D影片不可或缺的基本条件,提供3D眼镜是观影服务不可分割的组成部分。如因影院的原因不提供3D眼镜的,应提前告知消费者并公布所销售的3D眼镜价格,以保障消费者的知情权和选择权。

此外,消费者按照3D电影的票价购买观影服务,院线就应当依约定向消费者提供满足观影要求的全部服务,包括免费向消费者提供3D眼镜等观影设备。部分影院要求消费者自行购买3D眼镜的行为,将应提供服务义务拆分并转嫁给消费者,加重消费者负担,违反了公平诚信原则的行为。

七 快递员未经同意将包裹放在快递柜或暂存点

快递柜以及暂存点、代收点的出现,初衷是为了方便家里没人的消费者,但现在却给人带来不少烦恼,送货上门的快递员越来越少,很多快递员甚至不打招呼就将包裹放在快递柜或代收点,由此发生的快递包裹遗失或者因超时收取快递保管费的问题日益增多。

法律依据:

《快递暂行条例》第二十五条:经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。

《智能快件箱寄递服务管理办法》第二十二条:智能快件箱使用企业使用智能快件箱投递快件,应当征得收件人同意;收件人不同意使用智能快件箱投递快件的,智能快件箱使用企业应当按照快递服务合同约定的名址提供投递服务。

据此规定:快递员首先应将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。其次,在收件人或代理人无法当面验收时,可以放至快递柜或暂存点,但应当征得收件人同意。否则,就属于违规行为。

八 商家单方面规定预付费卡在春节期间不能使用

消费者在洗车行、美容美发店、美甲店等商家办理了预付费会员卡,但是在春节前及节日期间却被告知不能使用,只能使用现金付款。可卡上明明有余额,为什么必须另外支付现金呢?商家给出的解释是:春节期间因人手短缺,用工涨价等情况,消费者不能再享受预付费卡的优惠价格,这也成为了服务行业不成分的“行规”。

法律依据:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条规定:经营者在经营活动

中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

据此规定:如果商家提前标明不可使用的时间段使消费者在购买预付卡前知晓,属于合理的市场行为。但如果商家没有提前告知消费者,单方面告知不能使用或者临时增加使用限制,这样显然有失公平,侵犯了消费者的合法权益。