

变相设最低消费 限时就餐催人走

按“套”卖的年夜饭让消费者叫苦不迭

国内

2024年2月8日 星期四
责任校对 瑞珊

责任编辑 施晓娜

农历新年进入倒计时,大街小巷年味渐浓。作为一年中最重要的“团圆宴”,一桌丰盛的年夜饭蕴含着人们对幸福团圆和美好生活的期许。有的家庭提前联系饭店预订年夜饭,有的家庭预订年夜饭外卖、自提、套餐礼盒等,还有的家庭选择购买高效便捷的预制菜……而现实中,面对“一厢难求”的盛况,有商家使出浑身解数“套路”消费者,侵害消费者合法权益。

记者近日走访北京、山东等地20多家餐馆发现,今年年夜饭预订比前两年火爆不少,不管是大众餐饮还是高端餐饮,包间基本已经被订满,有的餐馆甚至连大厅也是一桌难求。然而,年夜饭预订火爆背后仍然存在不少问题,如限时消费、限定最低消费、订金不退等,让不少消费者深感无奈。

包间设置最低消费

不少餐厅为了迎合市场,做起了年夜饭套餐,以“阖家欢乐”“美满套餐”“锦绣美饕”等吉祥词点缀,价格多包含“8”或“9”等吉祥数字。然而,记者发现,有的餐馆要求消费者预订年夜饭时只能选择固定套餐。

在记者走访、咨询的20多家餐馆中,有10家称其包间只提供固定席位,有的表示不接受点菜、加菜,有的则表示可以加菜但是有固定菜单,套餐价格从1688元至16888元不等。还有一些餐厅虽然设置了套餐,但仍然

可以选择单点,只不过单点的菜品价格有最低要求,比如北京某家餐厅只提供价格为16888元的套餐,单点须达到同等价位;北京另一家餐厅套餐价格为3999元至6999元不等,单点总价要求达到4000元标准。

另外有7家饭店对年夜饭设置了不同档位的最低消费额度。比如在国家奥林匹克中心附近的一家餐厅,即使在卡座就餐,也必须达到单人600元的最低消费。还有一些餐厅表示,在套餐规定的8人之外,每增加一位客人需追加599元的费用。

年夜饭套餐已成“行规”

北京餐饮行业一位从业者向记者透露,推出年夜饭套餐几乎已成“行规”。他解释说,推出套餐方便后厨备料,好计划,有条理。“过春节时,人手都紧,推出年夜饭套餐,饭店只需把套餐里的菜品备出来就行,确实能省去不少麻烦和成本。”此外,套餐算下来比单点有更大的利润空间。

“高价套餐实质上是以前格式条款强制消费者交易的行为,根据消费者权益保护法有关格式条款的规定,不仅侵害了消费者的选择权、公平交易权,涉嫌强制消费;还违背了绿色消费理念,造成资源浪费。”对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说,早在2014年,我国就出台相关规定禁止餐饮经营者设置最低消费,但一些餐饮企业仍然设置最

低消费额,或者虽取消了最低消费额,却代之以包间费、高价套餐等。

年夜饭套餐服务的商家,多数餐厅也未将服务费列入“团购详情”中。



不主动告知服务费

在调查过程中,当记者询问年夜饭具体价格时,多数餐厅在提及套餐价格时并未主动提及会收取一定金额的服务费。当记者明确询问服务费时,才会被告知在套餐金额基础上,还需额外支付10%至20%的服务费或包间费。对于在网络平台上推出年

以王府井附近某家餐厅为例,对方一开始只提及一份价格为19988元的“高价套餐”,直到记者进一步咨询时,才被告知这份近两万元的套餐中包含了约3000元的服务费。位于国家会议中心的某家餐厅甚至要分别收取包间费、服务费各10%。

受访专家指出,根据民法典规定,餐饮企业在市场调节价范畴内享有自主定价权。然而,若餐厅欲收取服务费,则必须在事

前告知消费者。否则,涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权,消费者有权拒绝支付。

此外记者注意到,一些商家在接受预订时提出,预订年夜饭套餐需支付全额费用,但并未明确说明如果取消预订是否可退款或退还多少款项。有的商家还要求在订餐时支付1000元定金,但并未明确是“订”金还是“定”金。

限时用餐,违者罚款

不过即使消费者提前交纳了全部餐费,也可能不能“随心所欲”地享受这顿年夜饭。

“之前出去吃年夜饭时,我们饭还没吃完,服务员就开始频繁进出换菜,还一直询问催促要不要打包、什么时候吃完。等匆匆吃完来到大厅,下一桌的客人乌泱乌泱地挤在过道上,场面乱极了。”来自山西运城的徐女士向记者回忆道。

徐女士提到的限时就餐情况今年仍然存在。记者致电多家餐馆发现,大部分都有限时规定,有的饭店甚至把就餐时间缩短至一个半小时,并且有饭店明确提出如果到时无撤离,则需额外支付超时费用。还有一些餐厅采取早开餐、早下班甚至分时段提供就餐服务的做法。比如北京西站附近某餐厅,在下午4点半到晚上7点和晚上7点半到晚上9点的时间段内提供包间年夜饭服务,以此吸引更多的顾客。 据《法治日报》

大数据杀熟疑云——

同一张机票,不同人购买差价竟近千元

近日,不同手机在同一时间搜索同一趟航班票价相差3倍,让大数据会不会杀熟的争议,再度引发关注。为此,记者深入采访了包括消费者,在线旅游平台、航空公司、代理商等行业内各环节的相关人士,试图找到“大数据杀熟”的真相。

3部手机显示3种价格

日前,有网友发现,在飞猪平台订机票时,发现同一天、同一时间、同一趟航班(郑州飞往珠海)3个手机显示3种价格,并且苹果手机价格最贵,质疑称是大数据杀熟。

视频显示,3部手机所显示的同一天同一趟航班的价格分别为400元、481元和1330元,显示1330元价格的是苹果手机。其中,400元的价格下方显示“经济舱2.6折”,481元的价格下方显示“优惠前1330”,1330元的价格下方显示“经济舱8.7折”。

可以看到,3部手机所搜索的同一航班差价达到900元以上,最贵价格为最便宜价格的3.325倍。

1月18日,飞猪方面回应记者称,前一日起正在尝试联系视频中客户核实情况,不排除为代理商价格投放错误或视频中账

号领取过大额优惠券,若消费者发现价格异常可第一时间联系飞猪处理。

1月20日,记者致电飞猪官方客服,客服称已对视频中涉及的航线价格的展示情况去做全面的排查。“但是由于机票销售的链路比较复杂,所以目前还在调查的过程中。”飞猪客服表示,“因为同一时间段内搜索的用户非常多,我们现在是根据报道画面中呈现的公开信息反过来对

关注的这个案例我们有专项小组在跟进,我还需要去和专项小组去确认下相关信息。”

与此同时,截至发稿,记者没有从飞猪公关部获得关于这一事件最新进展的信息。

是人为过失还是刻意抛售

多位业内人士提到,一般而言,用户在同一时间搜索同一航



我们价格展示的情况去做自检自查。但是可以保证的是,飞猪绝对不会利用大数据去杀熟,如果消费者在购买机票时发现价格异常,也可以随时联系我们来处理。”

2月4日,记者再次致电飞猪官方客服,客服回应称:“飞猪不会大数据杀熟,请您放心。您

班的机票虽然会有些许差价,但差价在千元左右“实属罕见”。

有航司内部人士表示,差价可能和第三方平台的供应商有关,“可能会利用自身的技术优势做一些所谓的创新进行牟利。”

“就算存在差价的可能,但不至于差900元那么离谱。”该

航司内部人士指出,航司的系统都是大系统,基本不会也不敢这么做,不排除是人为过失导致,具体还要看各方的后台数据。

持类似观点的,还有某在线旅游平台的内部人士,他向记者表示,如此巨大的差价不排除是机票代理上错了产品所致。“一张机票的毛利也没多少钱,不可能差几百块,有可能是人为过失。”该人士表示,“比如航司提供一些特惠机票,这部分机票原本是被做成打包旅游产品的,但上架上错了,变成了单独的机票产品,而且恰巧就被这个顾客刷到了。”

资深民航专家葛琦在接受记者采访时指出,可能是代理抛售的一部分票源。葛琦分析称:“平台就相当于一个市场,有的代理可能为了达到销售的指标,可以获得一些航司的奖励,而在一些节点上,代理就差那几张机票,就可能愿意用一个低于成本的价格去卖。”

优惠方式不同 多数差价30元内

记者搜索多个在线旅游平台发现,同一时间搜索同一航班的价格确有不同,甚至在不同平台上搜索机票,展示价格也有所不同,差价没有超过30元。

以记者在某平台通过两个不

同账号搜索的1月19日郑州—珠海的单程机票为例,PN6243航班的搜索价格相差15元;HU7637航班的搜索价格相差10元。

而以3个账号在另一平台搜索1月23日武汉—珠海的单程机票为例,CZ3946航班的搜索价格(优惠后)相同;HU7829航班的iPhone手机钻石贵宾、iPhone手机普通会员、华为手机铂金贵宾的搜索价格分别为320元、345元和345元。

“任何一个电商平台多多少少都会存在类似的情况。”某在线旅游平台内部人士李可称:“不同航空公司、不同平台或者不同的代理商都会发放不同的优惠券,这种优惠券有些是你看得见的,有些是看不见的,那么当很多优惠券进行叠加之后,最后计算出现的价格就会不同。”

多位在线旅游平台和航司内部人士向记者表示,受到会员体系、商家活动、新人优惠等各种因素叠加的影响,各平台的价格确实会有所差异,但差价通常在30元以内。

记者在采访中发,所有的平台都表示自己并非刻意大数据杀熟,所有的定价都符合政府监管规定,但是,各个平台均无法说清其具体的机制究竟是什么,这使得最终反映在用户端,就造成了类似“杀熟”的效果。

据澎湃新闻

10 沧州晚报