

只吃饭不喝茶也要付茶位费？ 如此“行业惯例”不合法！ 有关部门：属强制消费，消费者可举报投诉

去餐厅吃饭,想吃什么喝什么,消费者有选择的自由。然而,市民文女士(化名)近日反映称,她到城区一家餐厅吃饭时,被要求另外支付茶位费,且不管喝不喝茶都要付。这是怎么回事?记者近日对此进行了调查。

【市民反映】

进店吃饭,不喝茶也要交茶位费

文女士说,近日她带5岁的女儿到粤港湾(万象城店)就餐。刚落座,服务员便上前询问喝什么茶。因平时不喜欢喝茶,文女士便拒绝了。服务员却说,茶位费是必须要付的,每人5元,不喝茶也要支付茶位费。

文女士对此无法理解,但因女

儿想吃这家餐厅的海鲜粥,无奈之下只好选择在该店继续消费,并在结账时支付了茶位费。

回家后文女士越想越郁闷:“如果到店内喝下午茶或闲坐,收茶位费是可以理解的。但我们到这家餐厅是吃饭的,也点了两百多元的菜品,不想喝茶不行吗?为什么必须

要支付这5元的茶位费呢?”文女士认为,该店存在强制消费的情况。

文女士的遭遇并非个例。在大众点评网上,记者看到,多名网友在点评该店时提到,该店要求消费者必付茶位费。和文女士一样,这些网友认为,餐厅如此收取茶位费的方式,属于强制收费。

【商家回应】

明码标价提前告知,不存在强制行为

针对文女士反映的情况,记者到粤港湾(万象城店)核实。在该店菜单上,记者看到一行提示“茶位收费,本店不提供免费茶水”。其中,茶位费收费标准为,大厅每位5元,房间每位8元。

对于文女士及网友认为的茶位费属于强制消费的问题,该店店长表示,该店的茶位费是明码标价的,提供的茶水也物有所值,

在客户落座时,服务员就会明确告知,茶水种类也可以由顾客选择。除对小朋友、孕妇外,其他顾客都是要支付的,如果不想喝,可以带走茶包。如果实在不想支付这笔茶位费,可以选择将菜品打包。该店长认为,该店已尽到商家应尽的义务,并不存在强制消费的问题。

如果顾客不喝茶,而是点其

他饮品,是否也要支付茶位费呢?该店长的答复是“要的”。同时她解释,之所以收茶位费,并非为了谋取暴利,恰恰相反,茶位费的利润非常小。“每位的利润也只有1元多。”该店长解释,该店收取茶位费仅仅是广式茶餐厅的一种行业惯例,况且在无锡,收取茶位费的茶餐厅不止他们一家。

【记者调查】

部分广式茶餐茶位费非必付,喝茶才收

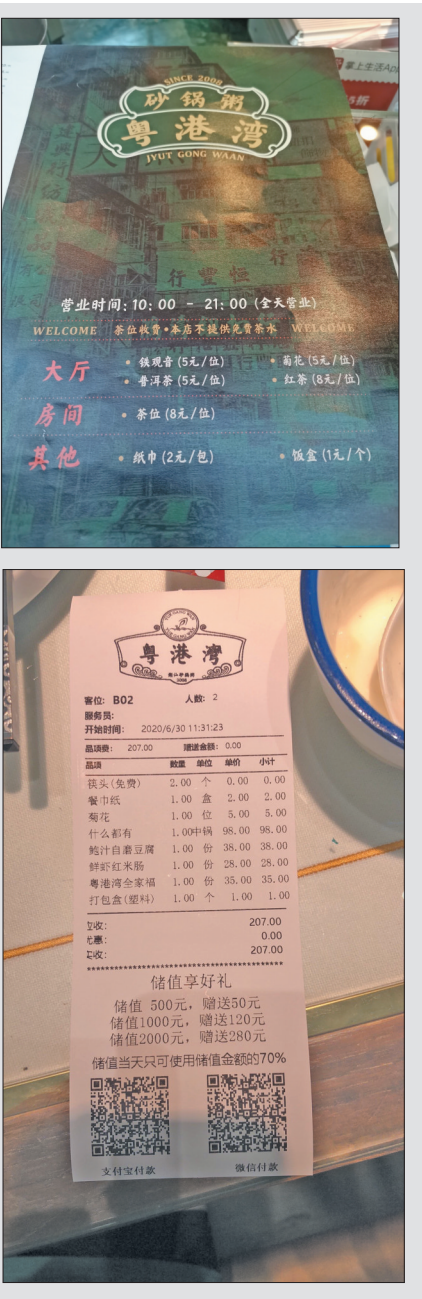
那么,事实是否如此呢?记者随后探访了城区多家广(港)式茶餐厅。结果发现,被探访的茶餐厅在正餐时间段的茶位费设置主要有两种情况——

一种是非必付。如稻香海鲜点心酒家、喜粤楼等餐厅,店内虽设有茶位费,但顾客如果在店内有其他菜品消费,不点茶水就可以不支付。其中,喜粤楼对于点茶水的顾客会给予部分点心消费折扣;另一种是必付。如九芎餐厅、茗粤坊等餐厅,工作人员均表示,即便顾客在店内消费了其他菜品,不想喝茶,也必须支付茶位费。

上述设置茶位费的餐厅中,茶位费的收取标准主要根据茶水的品质以及顾客消费区域(大厅或包厢)而定,每家收费为每位3—8元不等。其中,大部分餐厅的茶位费

仅提供茶水,个别餐厅会提供茶水以外的小碟小菜。

一名业内人士透露,茶位费的设置缘于早期一些客人到餐厅只喝茶、消遣,影响餐厅的翻台率和营业额,广(港)式茶餐厅出于无奈,设置了茶位费。久而久之,成为一种约定俗成的“行业惯例”。随着餐饮业不断的发展以及消费水平的提高,一些广(港)式茶餐厅开到外地后,入乡随俗,仅对入店喝茶或闲坐的顾客设置茶位费,入店有其他消费的顾客则可以自由选择。但也有一些餐厅继续保留了这一收费“传统”。该业内人士认为,如果消费者仅仅是在店内闲坐、喝茶消遣,商家出于经营成本考虑,向其收取茶位费无可厚非,但如果消费者已在店内有消费,但不想喝茶,仍被收取茶位费,就有失公允。



【专家观点】

侵犯消费者合法权益,已涉嫌违法

针对商家要求有其他消费的顾客仍必付茶位费的行为以及“行业惯例”的解释,记者咨询了江南大学法学院副教授雷玉德。

雷玉德副教授认为,当“行业惯例”与法律规定不冲突时,该行业惯例才是合法有效的,反之则是不合法或无效的。商家并不能以“行业惯例”为由而作出侵害消费者合法权益的行为。

雷玉德副教授表示,从法律角度来说,商家要求消费者在有其他消费、不喝茶的情况下也必须收取茶位费的行为,已违背了民法中的公平原则,

这种形式的“行业惯例”是无效的。根据《合同法》之规定,“提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。”上述收取茶位费的规定,属于“霸王条款”,依法应认定为无效条款。同时,根据《消费者权益保护法》之规定,“消费者享有公平消费的权利”“消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为”,商家的上述行为属于强制交易,侵犯了消费者的合法权益,已涉嫌违法。

【部门回应】

属强制消费,消费者可举报投诉

随后,记者将文女士的遭遇及相关情况反映至有关部门。有关部门表示,提供座位、餐具、一般茶水及其他就餐环境本就是餐饮企业的基础服务。从合同角度来讲,消费者点餐消费,与餐饮企业形成了餐饮服务合同关系,餐饮企业提供就餐座位、餐具及一般茶水等服务属于履行合同的附随义务,另行收取“茶位费”无合同依据。

根据《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定,消费者享有自主选择商品或服务的权利。经营者不得强制或变相强制消费者购买和使用其提供的或其指定的经

营者提供的商品或服务。经营者不得对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务,或者提高收费标准。

文女士遭遇的上述情况中,餐饮企业对收取茶位费进行了“明码标价”,履行了明示告知义务,表面上看,保障了消费者的知情权,商家收取茶位费属于其“自主经营行为”,但消费者没有选择权利,“喝不喝茶都要收费”,茶位费强制被收取,自主选择权未得到保障。有关部门认为,涉事商家的这种行为属于强制消费。消费者遇有此类情况可举报投诉。

(晚报记者 刘娟/文、摄)