



# 顾客对隐性消费套路多默认少拒绝

## 记者调查餐饮等行业隐性消费问题

□ 本报记者 韩丹东  
□ 本报实习生 陈玮琪

近日,广东深圳市民王女士向深圳市消费者委员会投诉称,她和朋友在一牛肉火锅店就餐,结账时发现每份餐具被收取了3元钱,商家称“餐具本来就是收费的”。而市消委会对此回应称,经营者使用格式条款,应当以显著方式提醒消费者注意与其有重大利害关系的内容,否则格式条款的内容无效。

从餐具费到餐位费,从茶水费到酱料费,《法治日报》记者调查发现,餐饮行业存在各式各样的隐性消费,点餐时店家不主动告知需要收费,结账时却计入账单。北京、天津、浙江、江西等地20多位群众接受记者采访时说,餐饮行业隐性消费由来已久,司空见惯,希望相关部门进行规范、整治。

说起餐饮行业的隐性消费,北京市民李先生仍对去年8月在江苏南京某家餐厅被收取20元餐具费的事耿耿于怀。“当时餐厅提供了一套碗碟和一条一次性毛巾,我以为是免费的,结账时都没太注意,后来无意间看票据才发现,这两样东西收了我20元钱。”

李先生说,这让他感觉“挨宰”了,旅游时的心情都变坏了。

类似的情况不在少数。受访群众告诉记者,餐厅提供的收费餐具价格不等,一件收费两三元,有的甚至更高的;关键是,很多商家在点餐时根本不告诉或提示顾客餐具是收费的。

当然,餐饮店的隐性消费远不止餐具费这一项。据受访群众反映,他们遇到过各种各样的隐性费用,包括餐位费、纸巾费、茶水费、服务费、酱料费、烤盘费等。“反正几个人一坐下,啥也没点就已经消费十几元、几十元了。”一位受访群众抱怨道。

茶水收费也就算了,让天津蓟州的周先生不理解的是,有些餐馆里连白开水也要收费。他说,有一次他和朋友去当地一家餐厅吃饭,餐桌上有一壶白开水,他们顺手就倒了喝了,结果结账时发现白开水收费10元,“餐桌上,菜单上并未标注白开水收费,服务员也没有提示”。来自浙江杭州的江女士告诉记者,她

还遇到过隐性强制消费的情况。当地有家火锅店,她去过多次,有一次结账发现蘸料按人头收费,“我不喜欢吃蘸料,那次根本就没蘸料,但服务员说吃不吃都要收费,这让我很无语,后来再也没去过这家店”。隐性收费的同时,多位受访者吐槽:不少餐饮店收费的餐具卫生质量堪忧,肉眼可见的不干净,有时候还有一股怪味,顾客不得不自己动手用热水烫一遍。

不仅仅是餐饮店,隐性消费在美容美发等行业也较为普遍。公开报道显示,由于收费项目和价格模糊不定,因而时常出现洗头要收取毛巾费,做护理要收取洗头费,做美容时擅自增加美容项目等收费乱象。

上海大学生小薛在学校附近的一家美发店办理了一张可享消费6折的会员卡,大二暑假她在该美发店做了价值1178元的柔顺护理项目,打折后是706元。当时卡余额50多元,小薛以为自己只需再补付600多元,不料结账时老板却说必须充值金额比消费原价高才能打折,小薛无奈之下又充值了1500元。

“现在的隐性消费真是太多了,防不胜防。”小薛感叹道。面对商家的隐性消费套路,消费者们是怎么做的?受访的20多名群众,大多采取了息事宁人的态度。有的人觉得这也算是行业潜规则,很多店都这么操作,只能认了;更多人觉得为了几元、十几元钱和商家理论,纠缠不值得,提出意见商家不接受就付钱走人;也有少数人与商家较真,或选择向消费者协会等投诉,最终往往都能免除这笔费用。

受访的20多名群众,大多采取了息事宁人的态度。有的人觉得这也算是行业潜规则,很多店都这么操作,只能认了;更多人觉得为了几元、十几元钱和商家理论,纠缠不值得,提出意见商家不接受就付钱走人;也有少数人与商家较真,或选择向消费者协会等投诉,最终往往都能免除这笔费用。



● 从餐具费到餐位费,从茶水费到酱料费,餐饮行业存在各式各样的隐性消费,点餐时商家不主动告知需要收费,结账时直接计入账单。受访者表示餐饮行业隐性消费由来已久,司空见惯

● 面对隐性消费,受访者大多采取了息事宁人的态度,很多人觉得为了几元、十几元钱和商家理论,纠缠不值得;也有少数人与商家较真,据理力争,或选择投诉,最终往往都能免除这笔费用

● 相关部门应当加强市场监管,对隐性消费和强制消费加大处罚力度,同时支持和鼓励群众举报,让不公平行为无处遁形;在法律上明确隐性消费的具体表现形式,通过实施细则或地方性立法进一步规制

天津一家餐厅吃烤肉,结账时发现商家要收取每人10元的炭烤费,于是和老板理论了起来。“老板解释说其他餐厅都收20元,他们收的不多,我说收费就应当提前告知。老板看我据理力争,就没收这钱。”

来自江西抚州的曹女士告诉记者,之前一直以为收餐位费很正常,直到有一次和男朋友出去吃饭,他拿着账单直接和服务员说,你事先没有告知我要收取餐位费,这是违规行为,你要收费我就向有关部门投诉。老板一听,立刻把餐位费免了。“虽然只是4块钱,但让我感觉到懂法太重要了。”她说。

还有受访者提醒说,有些商家为了防止顾客留下其违规收费的证据,还会暗自篡改收费的项目名称,比如将餐位费改为服务费、茶水费等,企图在顾客不注意时蒙混过关。

面对隐性消费,为何只有少数人会站出来维权?对此,有观点认为,深层次原因是消费者权益保护法实施条例对这方面的规定不明确,实操性不强,对餐饮等行业的制度规范应该有更加细致的条款,而不是等消费者就餐时自己去发现问题,然后和商家据理力争。

漫画/李晓军

# 内蒙古霍林郭勒新六十栋社区大力破解社区治理难题

□ 本报记者 颜爱勇

“做梦也没想到我能有今天的日子,生活越过越好了!”今年70岁的孙继民想起以前的生活恍如隔世。事实上,如今和他一样生活在内蒙古自治区通辽市霍林郭勒市珠斯花街道新六十栋社区的大部分居民都有同样的感慨。

新六十栋社区是目前通辽市最大的棚户区改造集中安置小区。近日,《法治日报》记者来到新六十栋社区采访时,这里的居民不止一次用“翻天覆地”来描述社区的变化:改造前的“六十栋”是霍林郭勒这座移民城市中流动人口和困难群众最多,私搭乱建最为严重、管理难度最大的工矿棚户区。2013年,霍林郭勒市全面启动“六十栋”棚改建设工程,3年后,在原址建设的棚户区改造集中安置小区全面竣工。从此,居民告别了脏乱差的棚户区生活,住进治安良好,秩序井然,环境宜居的新社区。

采访中,通辽市委副书记、政法委书记王东告诉记者,近年来,新六十栋社区面对种种社区治理难题,坚持“以人民为中心”发展理念,从解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题着手,逐步探索形成了“党群共治、社企联治,网格精治”的社区治理模式,实现了社区民心由散到聚,社区管理由乱到治,群众生活由贫到富的“三个转变”,连续5年无重大刑事案件发生,无越级上访及群体性上访,社会治安持续稳定,群众的获得感、幸福感、安全感不断提升。

## 党群共治激发活力 切实解决民生问题

“牲畜家禽屋顶乱窜”“晴天一身土,雨天一脚泥”“睁不开眼,张不开嘴,迈不开腿”,是数年前六十栋棚户区的真实写照。如今,记者走进新六十栋社区,眼前看到的是高楼林立,小区内环境整治,配套设施完善,广场上几位老人正在悠闲地聊天。

“从破平房搬进楼房之后,闲来没事就扭扭秧歌,下下棋,小区里的年轻人也都开始专心搞事业,有点啥事社区都帮着解决,我们真是享福了。”居民张大爷饶有兴致地告诉记者,回想起曾经的六十栋棚户区,到处垃圾成堆,蚊蝇肆虐,群众出行不便,生活贫困,而现在的六十栋社区,处处洋溢着令人欣喜的变化。

“新六十栋社区整体情况呈现流动人口多,困难群众多,灵活就业人员多,居民受教育程度低的‘三多一低’特点,是通辽市人口最多、社情最复杂、社会治理难度最大的棚户区改造安置社区。”霍林郭勒市委副书记、政法委书记塔娜介绍,新六十栋社区目前下辖5个小区,辖区总面积28平方公里,总人口5200户12555人,流动人口5216人。

为此,新六十栋社区充分发挥基层党组织“领头雁”作用,通过创新党建共治体制机制,载体方式,促进党组织、党员潜移默化地贴近群众,深入群众,引导群众,赢得群众,实现将群众团结在党组织周围,凝聚建设幸福社区的强大力量。同时,建立完善议事协商机制,引导人民群众广泛参与社区治理。

珠斯花街道党工委副书记石星告诉记者,该社区积极引导辖区居民树立“家人治家”理念,探索建立以党支部为核心,由社区党员、居民代表、网格员和业主委员会、共建单位代表等组成的“党群惠客厅”,由社区书记召集,每月召开一次,健全提事、理事、议事、办事、评事“五步议事”流程,协商解决绿洲花园小区供热管道老化,六十栋小区门口道路拓宽,居民临时用电,增设小区绿化带等一批群众关心的热点、难点民生问题;建成了“少年足球”“银发大学梦”“固定充电桩”等一系列民生项目,形成了民事民提、民事民议、民事民决、民事民评的“五民协商”新格局。

新社区成立5年,随着各项治理制度和措施的推进,居民业已成为社区治理的参与者、监督者、受益者,不仅收获了安全舒适的生活环境,和谐友好的邻里气氛,还找到了归属感、获得感。

## 社企共建盘活资源 畅通就业创业渠道

针对社区居民固定从业人员少,收入低的实际问题,新六十栋社区联合党委从解决困难群众生产生活问题入手,靶向施策,精准发力,让更多的服务资源汇聚在社区,推动社区环境治理,居民收入水平持续提高。

“按照‘内联外扩’工作思路,新六十栋社区以社区联合党委为核心,组织辖区内各类行政事业单位、企业和社会组织,组建法治、文化、就业等6个联盟,形成了‘共驻共建协作联合体’,构建了‘全域共建工作模式’。”石星说,截至目前,新六十栋社区共有行政事业单位、非公企业、社会组织等35家成为联合体成员,联合开展为民服务活动135次,实施“助学助困”“养老助医”等共建项目12个,受益群众达4000余人,实现了辖区服务资源精准匹配。

物业服务是社区居民最关心、最头痛的问题,也是社区治理的难点和堵点。为解决物业费与服务不对等问题,促进社区、物业“双向进入,交叉任职”,由物业经理担任社区党支部兼职委员,网格长担任物业公司的客服管家,创新设立“12361”党群物业管理平台,建立物业经理定期回访接待、居民满意度测评、物业企业述职、考核评优等制度,提升物业服务能力。目前,社区物业费收缴率由原来的不足60%上升到90%,群众对物业服务满意度达98%。

同时,依据人口构成特点,社区引进20余家企业,建立劳务服务中心、创业培训中心和专业技术培训中心,通过建立咨询、信息、援助三个平台,强化队伍、技术、资金三个保障,构建就业人员、用工资源两个数据库,实现畅通就业、创业渠道。

截至目前,社区与萨米亚服装公司、华鑫建筑公司等近15家用人单位签订了长期的培训用工意向书,定期举办裁剪、家政、电工等实用技术培训,现已召开小微企业用工对接会10余场次,联系100余家企业提供就业岗位千余个,帮助700余人再就业。

## 网格共享精准治理 提升社区平安指数

新六十栋社区把网格治理与科技支撑、平安创建有机融合,构建“精细化+智能化+常态化”网格治理架构,推动社区治理全覆盖,居民诉求全响应,风险防范全方位。

据石星介绍,该社区按照200户至300户为划定标准,设立18个横向社会治理网格,实行网格长、社区民警、城管员、楼栋长4个“专员”进网格;建立网格员队伍考核奖励机制,实行社区“三岗”工资,推行“离岗工作法”,通过“走、记、办、回、评”工作机制,减少网格员在案时间,将工作关口前移,提高网格员与居民的见面率、交谈率和熟知率;成立“三老”民情工作室,吸纳“小巷民星”加入兼职网格员队伍,帮助社区搜集民情,化解纠纷,做到问题早发现,早应对,早化解。今年以来,已排查小区空中飞线、汛情重点区域等隐患问题30余件,解决小区物业防水问题、婚恋家庭纠纷、群体纠纷等160余件。

为解决社区网格中存在的基数数据掌握不对称,居民诉求渠道单一、服务手段不够精准等突出问题,研发推广使用网上党群之家小程序,通过传统入户+居民线上自主填报等形式,对辖区居民的基本情况、出租房屋、就业情况、特殊群体等数据动态掌握,为社区精准服务提供数据支撑,建立“联、集、派、办、结、评”六步流程,搭建“居民点单、社区派单、部门接单、党员领单”共治模式。

今年以来,网上党群之家收集问题535件,形成了问题收集、处理及反馈闭环管理,解决了基层看得见的管不了,职能部门管得了的看不见的问题,实现了让数据多跑路,让群众少跑腿的目标。

与此同时,充分发挥“人防+技防+联防”作用,配备物业保安18人实行24小时巡逻,在5个小区内设视频监控中心3个,联合公安等部门开展安全隐患常态化排查,执行每周5小时排查和分析研判制度,常态化对辖区社会治安、信访维稳、消防安全等风险隐患展开排查,做到治安防范工作滴水不漏,不留死角,努力打造平安社区建设安全屏障。

“近年来,新六十栋社区坚持以党建为引领,推行‘三个治理’,使资源在社区汇集,工作在社区联动,矛盾在社区化解,全面提升了社区治理效能。”塔娜表示,站在新起点,新六十栋社区将坚持“创新驱动”,以共建为关键,以共治为目标,以共享为动力,打造契合地域实际的社区治理新模式,为建设更高水平平安通辽贡献力量。

# 依法明确隐性消费形态鼓励维权

□ 本报记者 韩丹东  
□ 本报实习生 陈玮琪

如何定义隐性消费?怎么识别隐性消费?又怎样治理隐性消费乱象?带着这些问题,《法治日报》记者近日采访了中国传媒大学文化产业管理学院法律系副主任程科和上海恒衍达律师事务所律师王艳辉。

## 隐性消费含误导或强制 顾客有权选择免费餐具

程科:隐性消费的概念较为宽泛,可以理解为商家在销售商品或提供服务时,利用信息上的不对称,在消费者并不完全知情的前提下,通过误导或强制等方法,让消费者购买了可能并不真正需要的商品或服务。

餐饮业的经营者应当以显著方式向消费者明示所提供的商品以及服务项目的价格、数量与规格等,收费餐具作为餐厅提供商品及服务的一部分,同样需要向顾客明确告知。具体的告知方法包括在餐具显著位置明码标价,在店内用其他方式公示告知等。

王艳辉:隐性消费陷阱是指商家在销售商品时通过一些隐性的手段向消费者出售或变相出售消费者并不需要的商品。

记者:餐饮店不提供免费餐具或未经询问直接向顾客提供收费餐具的行为是否违规?

程科:餐饮经营者向消费者提供经过消毒且达到国家卫生标准的餐具,是消费者享受餐饮服务的必要环节。就此而言,提供餐具本应是餐厅经营者的义务所在,餐厅无权拒绝消费者选择免费餐具的权利。比如《江苏省消费者权益保护条例》就明确规定,使用收费餐具的餐饮企业必须同时提供免费的餐具供顾客选择。

王艳辉:是违规的。餐饮业经营者应当提供符合卫生标准的餐具,使用集中消毒套装收费餐具的经营者应当同时提供免费餐具供消费者选择。未事先明示告知的,不得收取费用。餐饮经营者应当为消费者提供符合安全卫生条件的餐具,不得设定最低消费,收取或者变相收取开瓶费等不合理费用。

## 商家收费需告知并磋商 定价区间应有法律限制

程科:餐饮业除菜品外的收费种类较多,如餐位费、餐具费、纸巾费、酱料费、服务费、炭烤费、烤盘费等,顾客应如何辨别这些收费合理与否?

王艳辉:总体而言,餐饮行业为顾客提供服务属于市场行为,理应由交易双方充分磋商,以确定服务及商品的价格。对于各类费用的收取,需要结合具体的项目及内容来判断其合理性。

更重要的是,需要强调餐饮服务经营者的告知义务。对于各类收费项目,商家需要在消费者就餐前对其进行明确的告知,

以保障消费者的知情权与选择权。如果未履行相应的告知义务,或者未与消费者进行充分的磋商,对于超出合理范围的收费项目,餐饮业经营者无权收取。

王艳辉:是否属于合理收费,我认为主要取决于一般性的合理观念和菜单上是否明示,但也需要政府有关部门向大众普及或商家主动公示。我认为,餐位费、餐具费不应该收费,纸巾费、酱料费、服务费、炭烤费可以收费,但应事前询问并遵循客人选择。另外,价格设定也应该要有限制,因此需要市场监督管理部门和食品安全部门共同制定这方面新的行政法规或规章制度。

## 加强监管填补法律空白 降低成本鼓励群众维权

记者:据调查,隐性消费在餐饮业、美容美发等服务行业较为普遍,出现这一乱象的原因是什么?

程科:餐饮业或美容美发等服务行业中,隐性消费的金额通常不大,一旦维权成本较高,从理性的角度出发,消费者往往会放弃维权,从而导致乱象丛生。在大数据时代,消费者的维权记录等信息甚至有可能被商家利用,从而形成消费者维权越不积极,越有可能遭遇隐性消费的“恶性循环”。

王艳辉:随着经济的发展,顾客的消费能力不断提升,对于服务质量的要求也越来越高;商家的营销手段层出不穷;行业门

槛降低,同类经营者之间竞争激烈;市场监督管理部门的监管力度不够;维权不及时、不到位,成本高。

消费者遭遇侵权时,应及时拨打维权电话,并保留消费记录和小票,拍下侵权证据,以保证顺利维权。

记者:如何杜绝隐性消费和强制消费?

程科:这一问题同时涉及市场监督管理部门、价格主管部门等,也涉及多部法律法规,但对于某些具体问题仍存在法律空白与监管真空,导致消费者维权成本高。杜绝隐性消费和强制消费,需要消费者更积极地维权,但根本上要降低消费者的维权成本。

这就要求,首先,在法律上明确隐性消费的具体表现形式,特别是可以通过实施细则或者地方性立法进一步规制;其次,需要明确监管主体,明确监管部门的权责归属问题,保证从国家有关部门到地方各级政府的监管口径与工作标准的一致性;此外,还需要发挥行业协会的力量,主管部门应引导制定行业规范,加强行业自律。

王艳辉:相关部门应当加强市场监管,对隐性消费和强制消费加大处罚力度,同时支持和鼓励群众举报,让不公平行为无处遁形;消协不仅要维护消费者权益,还应当将涉嫌违法的商家通报给有关部门处理;市场监督管理部门应当会同有关部门开展杜绝隐性消费和强制消费的宣传,教会大众如何识别、拒绝和维权。