

与一条霸王条款博弈的这些年

至少在法律上,消费者赢得最终的胜利

本报记者 赵松刚



在潍坊,“禁带酒水”等霸王条款在这些年中,也经历着一场旷日持久的博弈,从酒店的强势,消费者的屈从,到不再“谢绝自带酒水”的倡议得到100多家酒店的回应,到如今酒店少有“禁带酒水”的规定,消费者赢得最终的胜利。

◎“禁带酒水”,一个不成文的行规

很多在酒店就餐的消费者,对酒店的酒水价格感到吃惊,一瓶价格不足5元的啤酒,一旦出现在酒店的餐桌上,价格通常会翻一番还多,达到10元左右。酒水利润,在一些餐饮企业中占据着不小的比重,在有些餐饮企业中,酒水利润甚至超过一半还多。

所以在几年以前,“禁止自带酒水”的行业规定,被很多餐饮企业挂在大厅,提醒消费者不要携带酒水进入大厅消费。这个条款,不仅作为餐饮行业的一项不成文行规,同时,也被大多数消费者所默认。

56岁的奎文区市民张贵富感受到酒店服务态度的转变,他说,多年以前他在酒店吃饭,记忆深刻的不是酒店的饭菜多香,而是比超市高出一倍多价格的酒水钱,还有饭店内“禁带酒

水”的招牌,“当时没有觉得有什么不妥,因为酒店都是要赚钱的。”

很多人和张贵富的想法一致,酒店要赚钱,所以有此规定。

“有一年的八月十五,孩子们都回家团圆。儿子嫌在家做饭麻烦,就决定在附近酒店订一个房间,当时家里有两瓶白酒,儿子是放在包里带进酒店的。因为打电话的时候酒店就说,不让自己带。”张贵富说,当时觉得酒店的做法是正确的,而他们反而不对。

因为涉及到利润问题,酒店的“禁带酒水”规定,在过去的很长时间内虽多有争议,但是酒店长期处于强势,“禁带酒水”一直作为一个不成文的行规存在。虽有一些酒店默许顾客自带酒水,但却极少有一家酒店明确认可过顾客的这一举动。

◎酒店,选择“不太欢迎的默许”

“禁带酒水”这一规定是否合理合法,从消费者、酒店到维护消费者权益的消协,维护酒店权益的酒店烹饪协会,一直争论不断,“禁带酒水”是否为霸王条款的争议也各执一词。

这一局面在潍坊的转折,可从2010年12月1日由潍坊市消协举办的一次倡议行动开始。

这次倡议行动的起因,是因为在2010年间,潍坊市涉及餐饮行业的投诉达到420件,占到总投诉的8%,呈现明显的上升趋势。潍坊市消费者协会由此联合潍坊市酒店与烹饪协会发起倡议,要求潍坊市餐饮行业诚信经营,不再“拒绝顾客自带酒水”,尊重消费者自主选择权和公平交易权,不设置“谢绝自带酒水”等规定和店堂告示。

这份倡议,得到了潍坊包括县市区在内的东方大酒店等102家餐饮行业的“响应”并签订协议,同意不再“拒

绝顾客自带酒水”,不再额外收取顾客“开瓶费”。

102家餐饮企业站出来,同意不再“拒绝顾客自带酒水”,给消费者更大的自由选择权利,这是“禁带酒水”等规定争议以来,潍坊餐饮行业的首次高调表态。

然而事后记者在的采访中发现,一些餐饮企业对此“倡议”反映却有些“冷淡”。甚至有同意不再“拒绝顾客自带酒水”的餐饮企业中,在同意后提出属于自己的附加条件。

潍城区一酒店高管孙先生告诉记者,酒水利润作为酒店不可缺少的一部分,酒店很难完全放开允许自带酒水的门槛,“说到底还是利润,虽然作为霸王条款说了很多年,但是很少有酒店会说,提倡顾客自带酒水不在酒店消费。”

这名酒店高管说,酒店最多的是选择“不太欢迎的默许”。

◎盖棺定论后,霸王条款的处罚依旧疲软

2013年12月9日,另一场有关“禁止自带酒水”的争议风波刮起,北京市工商局发布了“禁止自带酒水”“消毒餐具另收费”“包间最低消费”等餐饮行业常见的6种不公平格式条款后,12月11日,中国烹饪协会以公开信的形式向工商总局提出,“不公平表述”以偏概全,“违法定性”理由牵强,行政干预违背改革原则,并请工商总局对北京市工商局此次行政行为及时予以制止,责令整改并公开道歉。

“禁带酒水”是否为霸王条款,再次出现大范围的争论。

潍坊市消费者协会副秘书长董其升说,“禁带酒水”的争议从来没有停止过,“根据消法的规定,消费者具有自由选择权,这条规定明显侵犯了消费者的这项权利。但是,一名消费者带着酒到星级酒店消费,只喝酒却点很少的菜,这似乎也不能自圆其说。”

从消费者的角度,消费者的权益不容侵犯,但是从经营者的角度,利益的受损也不该被置之不理。

近两年以来,酒店整体利润的下

降,加上“禁带酒水”等规定的逐渐消失,酒店的生存环境愈加恶劣,“这可能关乎到酒店的生死存亡,烹饪协会作为酒店利益的保护者,为酒店说话,是应该的。”董其升告诉记者,消费者、酒店两方面的权益,只要是合法的都应该受到保护。

记者在此前的调查中发现,如今的酒店已经少有“禁带酒水”规定堂而皇之的出现在大厅内,潍坊大多数酒店已经不再设置“禁带酒水”的硬性规定,一般会采取默许的态度。

“最高院出面做出法律解释,禁带酒水属于霸王条款,这就意味着以后消费者在消费时遇到这类问题,可以提起诉讼,而法院则会判定该条款为无效。”董其升说,但对霸王条款的处理也仅限判定无效,却没有更为强硬的惩罚措施。

在与霸王条款的博弈中,有不少方式可以使用,如消费者自我意识的提高和维护,舆论监督以及有关部门的监管,“但最为有效的一个办法是行业自律。”董其升说。

天材教育
WWW.JINTIANCAI.COM

泉城十年一对一个性化辅导机构
首届济南泉水节中学生咏泉原创诗歌大赛指定评审机构

★十年口碑郑重承诺★

2014 中高考辅导

济南名师 签约保分



针对**艺体生**特殊学习现状,由多年艺体生文化课辅导经验**在职名师**权威研发**艺体生专用教学大纲**,**量身定制艺体生专属保分方案**,帮助艺体生快速摆脱学习无状态,成绩无起色的状况,确保**高效提分!**

外地学员最高可享**1300元**住宿补贴!

- ★ 全方位了解学生情况、量身定制保分计划!
- ★ 真正一线在职名师授课,定期考核,及时调整!
- ★ 配备优秀教师负责教学监督及课后复习检查!
- ★ 定期进行专业测评,测评结果及时和家长沟通!
- ★ 专业心理辅导专家定期负责心理沟通和调整!
- ★ 定期对家长进行考生家庭教育工作指导!

实力见证

十年口碑
市级资质
正规协议
一线名师
命题专家

六大校区 就近选择 签约保分咨询热线

山师校区 / 山大校区 / 大观校区 / 槐荫校区 / 舜耕校区 / 阳光校区 | **0531-87078001**

公告

冯万隆先生,经多次通知,你至今未到我公司领取2014年加油站租赁费。现再次郑重通知你,请于本公告发布之日起3日内,携带租赁费发票到我公司财务支取2014年

租赁费,或提供你本人有效银行账户,逾期不支取,相关法律责任由你自行承担。
中石化山东潍坊昌乐石油分公司
2014.2.27