

# “扫码点单”成消费“标配”，不少二维码捆绑广告暗含陷阱 强制扫码：给谁方便，让谁麻烦？

“你好，请扫码点餐！”不知何时起，去餐厅就餐，服务员问候的第一句话从“请看菜单”变成了“请扫码”。记者调查济南多家商场、餐饮店发现，“扫码下单”已是很多消费场景中的“标配”，而这些二维码却成了商家引流、搜集消费者微信头像、手机号、位置等信息的隐晦工具。



某品牌咖啡店没有菜单，消费者只能扫码点单。

者坚持看菜单时，一位店员建议，扫码下单更简单些。

在另一家餐厅，服务员表示，扫码点单可以先注册成为他们店的会员，输入生日和手机号，菜品可享受会员价。当记者问为何索要这些信息时，商家则表示主要为给予会员生日、节假日福利。

路边的一些快餐店等，使用二维码扫码下单更为普遍，这些二维码则多由第三方软件提供服务。顾客在扫码后，弹出“获取个人信息”的申请，在个人信息授权一栏显示，将收集顾客手机号码、收货地址、个人定位等信息，并提供给商家或第三方外卖配送平台。

市民李女士分享了她的类似遭遇：她在某咖啡店点单，由于手机没电关机，便想通过菜单直接点单，店员却表示，店内没有菜单，只能扫码。不仅如此，记者注意到，在咖啡店扫码点单后，便默认注册了该品牌咖啡的会员。

在另一品牌连锁饮品店，正值高峰下单时段，两名店员忙着制作饮品。当问及能否直接点单时，工作人员告知记者需扫码下单，否则就要等一会儿。工作人员还介绍，店内推出活动，某款饮品只有线上下单，才能享受优惠价。

## 有商家因“强制扫码”被处罚 “二维码”自由需全行业重视

“现在都是走系统，您这边下单了后厨，收银都能看到。”对于“扫码下单”，济南某快餐店老板表示，“既省去了消费者的沟通成本，也帮助商家减少了人力成本，还能提高前厅后厨的联动，提高出餐效率。”

“作为一种选择工具，扫码点餐、扫码排队等本身并无不可。但关键是要依法而为，充分尊重消费者的合法权益。”山东舜祥律师事务所律师王建华指出，有的商家要求扫码消费的目的是锁定会员，为二次营销累计顾客和消费数据，“这种行为往往忽视了消费者的自主选择权和知情权，而且超范围索取个人信息的行为涉嫌违法”。

事实上，已有商家因为“强制扫码”付出了代价。据报道，北京的孔先生在某餐饮店消费时，发现需要关注商家微信公众号才能点单，认为商家强制获取消费者个人信息，遂将该商家起诉至法院。最终，北京市第三中级人民法院在二审判决中认定被告商家的相关行为侵害消费者个人信息权益，需向原告书面赔礼道歉，并赔偿5000元公证费。

“强制扫码”该如何监管？6月5日，记者咨询了济南市市场监督管理局网络交易监督管理处工作人员。工作人员表示，在“强制扫码”的监管环节，涉及的职能部门较多，需要多方共同努力。“作为商家，要为消费者提供有选择性的服务，不能只有扫码下单一种选项。”

近日，在北京工作的王先生报销出差机票时发现，行程单总金额与购票时支付费用不一致，导致其无法正常报销。王先生的遭遇并非个例。刘女士通过飞猪平台支付1598元（其中48元为延误无忧礼包），购买了5月10日从南宁至北京的航班，但行程单票价为870元，差价高达680元。记者在社交平台搜索发现，不少消费者在第三方平台购买机票时，均出现机票实付金额与平台行程单票价不一致的情况，差价在几十元到几百元不等。

## 消费者反映—— 机票实付金额与行程单不一致

王先生经出行平台购买5月23日、26日往返北京武汉的机票，价格分别为700元和2359元（其中29元为保险费），其打印的行程单票价却分别为620元和2250元，均少了80元。

对此，平台客服当班负责人解释称系“员工不小心录入错误价格”导致，但航司表示与第三方平台用优惠券抵扣有关，中间的80元差额被平台拿走了，“建议以后去官网购票”。

王先生的同事郭女士和刘女士也遇到过类似情况。他们三位分别从不同第三方平台购买机票，最终都出现了机票实付金额与平台行程单票价不一致的情况。

郭女士在去哪儿平台支付745元购买了5月22日北京前往武汉的机票。除去88元商旅返现，票价为657元，但行程单价格为620元，差价37元。

对此，去哪儿客服人员表示，机票价格是浮动的，支付的时候和出票的时候价格不一样。在出票的时候，如果系统自动监测到有同舱位更便宜机票的价格，会自动按最低的价格去出票，系统监测有差额的话会自动退差价。之所以没有及时退差价，是系统监测失败的问题。

刘女士通过飞猪平台支付1598元（其中48元为延误无忧礼包），购买了5月10日从南宁至北京的航班，但行程单票价为870元，差价高达680元。

刘女士表示，除了出差报销，平时不会打印行程单，也就不会发现这种情况。为什么会出机票实付金额与平台行程单票价不一致的情况呢？业内

人士田先生表示，大部分旅客一般都是从第三方平台购票，很少会从航司官网购票。而第三方平台往往会通过增加各种费用来赚取差价。由于很多旅客不打印行程单，也就不会发现这个问题。

## 专家意见—— 平台应退还多收取的费用

对此，中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出，售票平台应当确保行程单上的金额与实收金额相符，如果平台在消费者不知情的情况下收取了其他费用，涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权和财产保全权，应当退回超出行程单金额的其他费用。

陈音江表示，根据《中国民用航空电子客票暂行管理办法》第十四条的规定，空运企业直销售票处和销售代理企业应使用合法的电子客票行程单，行程单上客票价格必须与实收金额相符。

北京市京师律师事务所合伙人李宝莲接受记者采访时表示，消费者从第三方平台订机票，消费者与平台之间成立买卖合同关系。第三方平台没有明确标明加价部分实际是平台收取的代理费、服务费，刻意隐瞒价格构成，侵犯了消费者的知情权。

李宝莲指出，消费者若遇到行程单与实际付款金额不符的情况，可以通过三种途径维权：打第三方平台客服电话协商解决；向消费者协会及有关行政部门投诉；以上方法解决不了，可以根据合同约定的管辖提起仲裁或者诉讼。同时，她建议通过第三方平台购买机票的消费者可以不打印机票行程单，直接在该平台订单页面申请开具电子发票。

据央广网

实付1598元行程单只有870元？  
多平台被曝买机票存在价格隐瞒



文/片 李梦瑶 济南报道

## 扫二维码掉进“陷阱” 一不小心买了会员

“扫码成了‘拦路虎’，一不小心就掉入陷阱了。”市民程女士在济南振华商厦停车场停车后，准备扫码离场，结果弹出的是领取5元优惠券的界面。

“输入信息的一瞬间，就收到一条验证码短信，输入验证码后却不是停车优惠券，而是告知成功购买山东联通的plus会员，扣了10块钱。”程女士说，“本是为了缴费节省时间，现在为了退订耽误了不少事。”

随后，记者来到这家商场停车场，尝试扫码后发现：扫码后会弹出一个“5元优惠券可领”字样的弹窗广告。倒计时结束之后没有点击的话，广告会自动关闭，但是在输入车牌号的页面依然会出现一个“5元优惠券可领”字样的提示链接。

市民王先生也多次遇到过此类情景。“以领优惠券的噱头，自动跳转第三方链接，注册登录，一系列烦琐且看不懂步骤后，不知不觉泄露了信息。别说老年人了，就是年轻人也很难避‘坑’。”

此外，贴在停车场里的二维码，有时可能并不是停车缴费码，而是商场微信公众号。在济南某商场内，随处可见“停车优惠”的广告，扫二维码之后，还是必须先关注商场微信公众号，才能跳转到停车缴费小程序。注册会员、同意其隐私保护条例后，才能领到优惠券。这样下来，无形中透露了较多个人信息。

对于上述几类情形，记者采访了多位市民。有市民表示，不少停车场无人看管，除了这种支付方式别无选择，只能自己去避雷；也有市民称，为了快速离场，基本不太注意这些；还有市民认为，为了优惠券，注册个会员没什么损失。

## 不提供菜单“强制扫码” 只有“扫码”才享优惠

类似情况，在餐饮行业更为普遍。“你好，请扫码点餐！”记者以消费者身份在世茂、万象城等多个商场探访发现，多家餐厅都首先推荐“扫码下单”。

“菜单上的部分菜品，店里不做了。不过，小程序里显示的菜都能做。”在某烧烤店，当记

## 泰山黄精丝茶

核心产区选材 九蒸九晒工艺  
只选用4年以上足龄泰山黄精



40g  
¥158.0

齐鲁农超