

咖啡店频现酒托女 一杯茶敢卖128元

不少顾客遭遇高消费,这家店屡被投诉却啥事没有

“人均783元”，乍一听这个数字，你一定会以为这是进了五星级酒店。但在济南，有这么一家其貌不扬的“两岸咖啡”，既非地处核心商圈，又非定位高端，却已然取得了这样的天价消费“业绩”。

3·15前夕，本报连续接到市民反映，位于张庄路98号的两岸咖啡存在宰客现象。被同去女子一忽悠，多人“被高消费”：一杯茶128元，一瓶红酒888元。大众点评网上，该店差评连连，人均消费记录赫然是：783元。

文/片 本报记者 魏新丽
实习生 李昔诺 王荣

茶水标价128元

没说是一杯还是一壶

3月6日，从外地来济南出差的吴先生，白天在张庄路茶叶市场买了茶叶，晚上便与一女性朋友约在附近吃饭。吃过饭后已经接近九点了，俩人想找个地方喝茶聊天，便来到了位于张庄路98号的两岸咖啡店。

到了咖啡馆，女性朋友主动点餐，点了两杯铁观音、一盘水果、一盘干果。这些都是普通的茶点，吴先生当时没有在意价格。服务员端东西上来的时候，吴先生先是有些吃惊，因为感到实物与两岸咖啡馆的档次不很相符。茶水盛在两个普通的玻璃杯里，“一看就觉得茶叶品质不咋样，喝的时候感觉相当于茶城免费品茗的水平。”吴先生说，水果拼盘是个很小的盘子，随便堆着四片西瓜、三片苹果、两片橙子；干果是三种：黑色西瓜子、香蕉片、巴旦木，均是一小把的量。吴先生感到失望，只喝了几口茶，吃了点水果，干果只吃了几颗。

结账的时候，吴先生更是惊呆了，这么点东西，竟然收费382元！水果68元，干果58元，茶水一杯就要128元。当时他只带了500块钱现金，于是刷卡付账。他听到旁边的服务员小声说，“你这还算少的，有时一个人好几千也得认。”

在咖啡馆，吴先生只待了一刻多钟，就消费了接近四百块钱。事后回味过来，吴先生觉得自己被宰了。

3月7日，记者来到店里，看到菜单确实明码标价，但是吴先生所点的特级木栅铁观音，标价128元，并没有标明是一杯还是一壶。68元的水果拼盘属于中等，菜单上写着有西瓜、苹果、雪梨、哈密瓜、香蕉、柳橙、小番茄，重量在800g，但吴先生所点的拼盘明显未达到此标准。

53条网友点评

17条提到“托儿”

两岸咖啡是个连锁店，济南有多家分店。在大众点评网上，其他分店的人均消费在几十元，而张庄路店，人均消费竟然高达783元。翻看评论，消费1000多元的不在少数，最多的一位甚至花了5000元。在53条点评中，有17条评价称，这家店有很多酒托和饭托，最早关于酒托的评论出现在2013年。

在今年，关于酒托的评论就有四条，最新的一条是来自网友“蹄儿朝西”本月的点评，称“全是酒托，全是酒托，全是酒托”。评价中，他们遇到的酒托多是通过网络认识，被拉到店里后便开始狂点酒品。

对于主动点单的这个女性朋友，吴先生只说认识了一



位于张庄路的两岸咖啡店。有市民反映，这家店存在宰客现象。

段时间，但此人是否有问题，他一时还不好判断。吴先生的遭遇并不是特例。3月6日，网友“大爱建筑学”在济南贴吧发帖，称3月5日他在这家咖啡店就遇到了一个酒托。“一盘瓜子、一盘饼干、一盘鳗而吧唧的果盘就要300多。”“酒托点了一瓶所谓的红酒，就要888。”“大爱建筑学”称红酒是“葡萄味的美年达”，且酒瓶子上没有任何商标标识，不过店员说是调制的红酒所以没有标识。“大爱建筑学”称酒托女身高在165cm左右，长得较为标致。

记者在附近调查

被一男一女盯上

3月7日下午两点左右，记者来到这家咖啡店，在店外看到一男一女，他们看似是情侣，却时刻保持着距离。女子身穿粉色羽绒服、黑色打底裤，走在前面。俩人进门后，选择了一个包间就座。

二十分钟左右，俩人又结伴出来了。他们仍然保持半米左右的距离，脸上却都没有了笑容，相互之间几乎不说话。女子带男子到路口，等了五分钟左右，“贴心”地为这个男士打了个出租车。然后，她便独自步行离开了咖啡店。

来自四川的杨先生曾在此经历过高额消费，在看到那个穿粉红色衣服女子的照片后，便非常确定地说，“就是她。”杨先生说，去年他来这边出差，无聊时通过微信加了一个附近好友，约在了这里吃饭，就是这个女子。当时他一共花了500多元，后来女的要继续点红酒，杨先生说钱不够了，女子便劝他刷卡。不过杨先生坚持没有继续点，才及时止损。

“这人自称是河北秦皇岛人，说是在附近开服装店，网名叫啥忘记了。”杨先生说，吃完饭后，该女子也是一直将他送上出租车。

记者在门口观察了不到

半个小时，一个穿着黑色夹克、年龄三十岁左右的男士，从咖啡厅门前停车场停放的奥迪车旁逐步靠近记者身边，他的样子看似在等人，但是在记者进入周围商铺询问的时候，这个男士也跟到了商铺门口。一个中年女子也一直在关注着记者的动向，附近店铺的人称，该女子是老板娘，男子是店里的员工。

酒托瞄着监管空白

消协公安工商都喊难

虽然从2013年起，网友就已曝出此家咖啡店存在酒托现象，相关投诉一直持续至今，其间也曾有媒体进行过报道，但这些曝光都没有对该咖啡店造成任何实质影响。业内

人士分析，这是因为酒托行为往往难以取证，导致监管难。

对于酒托现象，济南市消费者协会工作人员表示，这个问题目前处于监管空白。“这是一种个人行为，涉及行骗和欺诈，需报警处理。消协和工商局等部门，只能处理企业和组织的违规经营行为，不能干涉个人行为。”该工作人员说，不过她表示，如果能够证明个人行为与商家有关，工商、公安等多部门可以在自己权限内联合执法，对其进行查处。

槐荫区工商局办公室的工作人员表示，遇到酒托，最好的处理办法是保留证据，直接报警。

虽然消协和工商局都建议报警，但是当记者致电张庄路派出所的时候，工作人员却称这事没法管。

对此，北京大成(济南)律师事务所律师李友震指出，酒托和饭托等现象，在法律上处于一个灰色地段。“从表面看，这属于自愿消费行为，如果不能证明此系团伙作案且有店家参与，那么公安机关也很难进行处理，连报案都缺少案由。”李友震说，“目前还没有明确的法律条文对此类现象进行界定。”

另外，酒托女与客户的交往，多带有暧昧色彩，他们通常通过各种网络工具结识，如微信、陌陌、婚恋网站等，交往的目的不纯粹，因此一旦被宰，客户也会觉得不光彩，只在网上控诉，不愿在现实中举报。正是钻了这个空子，酒托才会肆无忌惮。

两岸咖啡山东区的负责人王先生表示，他们在网上曾看到过一些关于这家咖啡店的投诉，也对此进行了调查，但是一直找不到愿意出来作证的客户，调查一直没有结果。

王先生说，总部会继续调查，如果属实，一方面会给受害者退钱，另一方面会责令店家整改。当然，如果该店情况过于严重，会考虑让其停业整顿，甚至取消加盟资格。

住宿服务投诉同比增四倍

部分宾馆连卧具

都做不到一客一换

山东省消协11日发布了

2015年全省各级消协组织受理消费者投诉的十大热点，家用汽车及零部件、远程购物、移动电话服务等领域入选，其中健身服务成投诉新热点，住宿服务投诉量明显增加。省消协相关负责人表示，在进行上述领域的消费活动时，一定要认清这些常见陷阱，提前预防，保留好相关证据以备维权之需。

本报记者 马绍栋

微商“有奖集赞”

承诺了却无法兑现

家用汽车及零部件是消费者投诉的热点。2015年全省消协组织共受理家用汽车及零部件投诉2474件，同比增长15%，增幅明显。消费者反映的主要问题：一是经营者售车附加强制条件，如强制搭售保险、强制代理挂牌、加价提车等。二是购车时经销商不及时交付合格证，导致车辆无法上牌。三是发生质量争议时，检测鉴定困难。四是维修店虚构故障，诱使消费者更换零配件，甚至使用劣质零配件。五是部分4S店用二手车冒充新车出售，欺诈消费者。

随着电子商务的迅猛发展，以网络购物、电视购物为代表的远程购物成为消费投诉的多发领域。消费者投诉的对象主要涉及网络交易平台、以微商为代表的个人网络商家和电视购物的厂商及电视台。特别是微商，缺乏信用保证体系，假冒伪劣商品充斥其中，“有奖集赞”等活动承诺无法兑现。此外，全民健身意识正在兴起，相关纠纷也随之增加。健身服务投诉成新热点。

骗老年人买保健品

雇托儿现身说法

另外，移动电话服务纠纷、保健品销售及预付卡消费乱象、教育培训服务满意度低、通讯类产品质量缺陷和售后服务不及时、旅游行业顽疾、住宿服务不规范等也是消费者投诉的重点。

其中，保健品投诉的问题主要集中在虚假宣传、违法广告和售后服务方面。一是不少保健品随意夸大功效，甚至宣称具有疾病预防和治疗功能，使很多老年人和慢性病患者延误了治疗时机。二是部分媒体以新闻报道、专家讲座等形式变相发布虚假广告，严重欺骗和误导消费者。三是商家使用“赠药”“免费抽奖试用”“名医会诊”“免费旅游”等手段，甚至雇用“托儿”在一旁现身说法，诱使老年人以高价购买只具有普通保健作用的保健品。四是购买容易退货难，一旦消费者发现上当受骗，要么被商家百般推诿，要么根本找不到人。

2015年全省消协组织共受理住宿服务类投诉489件，同2014年的89件相比，增加了449.4%。这一数据表明，宾馆住宿行业(尤其在旅游城市)还存在很多不规范的现象，亟待整顿。住宿行业存在的主要问题有：部分宾馆基本生活设施不完善，卫生状况令人担忧，如房间漏水，空调不能正常运行，电话不通，电视无信号，洗浴无热水，毛巾陈旧发黑，床单、被罩等卧具没有做到一客一换等。部分酒店服务人员专业培训不到位，服务态度差，服务台经常无人值班，客人遇到问题无处反映。部分酒店环境差，晚上噪音大，影响旅客休息。管理混乱，安全问题难以保证。