

祇能點套餐有最低消費 自帶酒水收取“酒具服務費”“試酒費”

去飯店訂個中秋團圓飯太“難”了

“中秋節一家人想去飯店吃個團圓飯，菜比平時貴了不說，還不能自己點餐。”近日，北京市石景山區居民張先生向《法治日報》記者反映：他家附近的幾家飯店，對中秋節團圓飯預訂都設了“霸王條款”，有的祇能點套餐，有的設置了最低消費。“飯店這麼幹是否違法？”

中秋節將至，一家人聚在一起吃一頓團圓飯是非常幸福的事。除了在家做之外，很多人選擇去飯店訂上一桌美食。第三方平臺數據顯示，今年中秋節團圓飯預訂非常火爆，主題團購套餐訂單量同比增長超90%，其中，上海、北京、杭州等5城的預訂最旺。

然而，記者調查北京40家飯店發現，如張先生所言，絕大多數飯店在中秋期間訂餐都設置了包間費或服務費，一些飯店祇有套餐提供、且禁止自帶酒水，不少飯店設置了價格不等的最低消費，一系列“規定”讓消費者“頭疼”。

多位受訪專家表示，飯店經營者因成本問題收取一定的費用是合理的，但如果以變相的方式收取高額不合理的費用，則侵害了消費者的知情權和選擇權。監管部門應強化監管和查處力度，消費者也應保留好證據，積極維權。

祇供套餐不可單點 最低消費仍然存在

張先生告訴記者，他家附近有一家他常去的平價飯店，本想在那定個中秋夜的餐位，結果被告知：中秋節和國慶節當天不能單點菜品，祇能選套餐。套餐分888元、1288元和1588元三種。

“價格比平時貴點也能理解。但我家就5口人，套餐的量根本吃不完，其中不少菜也不是自己和家人喜歡吃的。”張先生說，後來他去附近另外兩家飯店問了，都存在祇能點套餐、設置了最低消費等問題，最終祇能作罷，“決定在家做團圓飯”。

這個中秋節，僅提供套餐的飯店并不在少數。

連日來，記者隨機調查了北京40家飯店的中秋節團圓飯預訂情況，其中有7家飯店表示顧客當天祇能選擇由飯店配好的套餐，不能自主點餐，另外，有5家飯店設置了價格不等的最低消費額，有39家飯店都設有一定比例的包間費或服務費。

如四世同堂（德勝店）表示訂包間祇能點2388元起的套餐；程府宴（南長街店）明確表示不能單點并提供了6款套餐作選擇；秀兒湘捨（五棵鬆店）為8人提供了1266元和2399元的兩種套餐。

北京餐飲行業一位業內人士向記者透露，在節日尤其是中秋、春節這樣的傳統節日，推出套餐甚至祇提供套餐，已成為不少飯店的“潛規則”，原因主要有：節假日用餐人數多、飯店人手緊，推套餐方便後廚備料，好計劃、有條理；套餐比單點有更大的利潤空間。

北京理工大學民法典研究中心主任孟強說，如果套餐消費祇能在固定的價格內進行消費，而且提供的套餐可供選擇的種類很少，無法滿足消費者需求的話，則侵犯了消費者自主選擇商品或服務的權利。

在中國法學會消費者權益保護法研究會副秘書長陳音江看來，飯店祇提供套餐而不能單點菜品，屬於變相的設置“最低消費”，侵犯了消費者的自主選擇權和公平交易權，也涉嫌違反反食品浪費法，因為該行為可能會導致消費者超量點餐，造成浪費。

實際上，早在2014年，商務部、國家發改委發布的《餐飲業經營管理辦法（試行）》已明文規定：“禁止餐飲經營者設置最低消費”。

但記者調查發現，不少飯店仍在設置各種形式的“最低消費”。在上述40家飯店中，有5家飯店對中秋團圓飯設置了每人200元至1200元不等的最低消費額。

如食悅江南（西國貿店）表示中秋訂餐需要達到10位

至12位的3200元至3400元的最低消費；徽商宴（北苑店）稱中秋夜點餐需達到8位1800元、10位2000元的最低消費；新榮記（建國門外大街店）則表示需要達到人均1200元以上的最低消費標準。

普遍設立包間費用 “開瓶費”有新名目

一些飯店對消費者自帶酒水收取“開瓶費”的問題被長期詬病。記者調查發現，今年預訂中秋團圓飯，“開瓶費”以各種新名目存在，且水漲船高。

如念禾居（東弓匠胡同店）表示，中秋節晚宴消費者自帶酒水，需要收取每瓶50元的開瓶費；到了魯采LUSTYLE（琨御府店）和程府宴（南長街店），開瓶費變為“酒具服務費”和“試酒費”，每瓶服務費用均為200元。甚至有飯店的開瓶費達到了每瓶300元。

有業內人士告訴記者，一些飯店之所以收取高額“開瓶費”，實際上就是為了變相限制消費者自帶酒水，因為酒水是餐飲行業的重要盈利點之一。但按照消費者權益保護法，飯店禁止消費者自帶酒水是不合法的，于是一些飯店就開始琢磨“開瓶費”。

“限制消費者自帶酒水相當于變相強制到店內消費，屬於變相強制消費行為，涉嫌侵犯消費者公平交易的權利。”陳音江說。

在孟強看來，一些比較高端的餐廳，提供的酒杯器皿本身價格不菲，清洗對於經營者來講也需要付出更多成本，按照公平有償的原則，餐廳收取適當的使用費是可以的，但前提條件是不能減損餐廳所需要提供的正常的餐具和服務。

“也就是說，該費用必須是合理的費用，如果以變相的形式收取高額不合理的費用、收取名不副實的費用，則侵犯了消費者的知情權和選擇權。”孟強說。

與“開瓶費”相比，包間費或服務費則更為常見。在上述40家飯店中，39家飯店都

對中秋團圓飯訂餐設置了包間費或服務費。其中，29家飯店明確提出將收取10%至15%的服務費，另外10家則表示收取10%的包間費或100元至200元的包間使用費。美錦酒家（航天橋店）的服務人員說，15%的服務費是系統自動生成的。

除包間費和服務費外，北京宴（豐臺總店）和淮香國色（正大中心店）還要收取每位15元的餐位費。

有5家飯店將包間費或服務費與最低消費“捆綁”，稱如果達到最低消費則不需要收取包間費或服務費。

如霄雲苑包間的最低消費為1500元，并要收取15%的服務費。烹小鮮中餐廳·東升凱萊酒店稱6位至8位的小包間如消費滿1500元則免收15%的服務費。

提前告知保障權益 監管力度有待加大

事實上，餐飲服務費在我國早已存在多年。根據《中華人民共和國價格法》中的有關規定，服務業經營者為提供服務向消費者收取服務費，應當根據雙方合同約定，按照履行服務合同所需程度收取，并且在價格清單等場合明碼標價。

每個行業、每個地區的服務費用標準也有所不同。在盛行按人頭計算“茶位費”的廣東地區，收費在20元/人以內的“茶位費”，也是“服務費”的一種。而高檔餐廳的服務費，通常為消費總價的10%至15%，明確標注在菜單和賬單上。

孟強認為，收取一定的服務費是合理的，但應當事先明確告知消費者，如沒有主動告知則存在侵犯消費者知情權的問題，若收取費用不合理則屬於嚴重侵犯消費者權利，違反消費者權益保護法，也違反了民法的規定。

在陳音江看來，應當具體問題具體看待：一方面收取服務費應當讓消費者在消費前對收費的方式、標準、服務的內容充分知情；另一方面應當

保障消費者的選擇權，由消費者決定是否接受該服務。

然而，不少消費者向記者反映，往往是用餐結束後看賬單，才發現多了一項“服務費10%”，如果詢問服務員“為何事先沒有告知有服務費”，對方會拿出菜單，指向菜單底部一行小字“加收10%服務費”，字號遠小于菜單正文。

有律師認為，現在有些餐飲企業收取的服務費，屬於開瓶費、包間費的變種。因為開瓶費等不合理收費被有關部門明令叫停後，又穿上“新馬甲”，以改頭換面的形式出現，這是有些餐飲企業在搞“上有政策、下有對策”。

在受訪專家看來，消費者權益保護法規定了消費者有獲得公平交易的權利，公平交易權的一項內容是價格公平合理。而如何判斷價格是否公平合理，是一個復雜的問題，因為餐飲業是一個門檻較低、充分競爭的行業，價格由市場調節，由經營者自主制定。

“這個問題的關鍵在于要提前告知消費者。”孟強認為，經營者收取服務費應當提前告知消費者，告知方式應當清晰明確，確保消費者知悉。經營者是否切實履行了告知義務，應當以消費者是否實際獲悉為標準。

那麼，在加收服務費上，商家告知的正確打開方式是什麼？

“應當是提前告知。”北京律師常莎列舉了4種主要方式：在消費者打電話訂餐的時候電話告知；在消費者進店的時候，領位服務員口頭告知；在消費者點餐的時候，服務員口頭告知；最重要的是，在菜單上菜品的價格旁，用同等字號同等字體，列明服務費比例，“對書面收費內容的字體字號、書寫位置等，口頭告知的時間、場合等，具體細節不好界定，因為消費場景很豐富，實際情況都不一樣，不好用一套規則來統一限定”。

值得注意的是，2014年年初，最高人民法院在向《中國

消費者報》的回函中表示，餐飲業制定的“禁止自帶酒水”“包間設置最低消費”，均屬於餐飲經營者利用其優勢地位，作出的加重消費者責任的不公平、不合理的規定，違反了相關法律規定，屬於“霸王條款”，消費者可請求法院確認“霸王條款”無效。

而時至今日，這些“霸王條款”仍然存在，且在中秋等節日期間多發。

孟強說，店家單方作出的規定屬於一種“格式條款”。提供格式條款的一方必須遵循公平原則來確定雙方之間的權利和義務，不得利用格式條款制造不公平的結果。而對於格式條款的内容，商家需要對消費者進行提示或說明，否則消費者有權主張該條款不成立。

“如果商家提供的格式條款存在不合理地免除或減輕自己的責任，不合理地加重消費者的責任、限制消費者的權利，在這種情況下這些格式條款是無效的。作為消費者遇到這種格式條款、‘霸王條款’的情況，有民法典和消費者權益保護法‘撐腰’。”孟強說。

對此，陳音江表示，餐飲經營者應當誠信守法的經營，不設置一些不合理的收費標準。而對於確實需要收取一定費用的服務，需要提前制定公平合理的收費標準，明碼標價，讓消費者在充分知情的情況下自主選擇。

對於監管部門來講，應當加大日常監管的力度，尤其是收到消費者投訴後，不僅要解決消費者的投訴問題，還要依法對相應的違法違規問題進行深入調查和查處。監管部門也應當通過事前公開的約談或告誡來提醒經營者合規經營。

“在消費者權益有可能受到侵害的情況下，消費者首先要固定證據，然後與商家談判或者向消協舉報和尋求幫助，或者向市場監管部門投訴、向法院起訴，有效維護自己的合法權益。”孟強說。

（趙麗、丁一、萬鵬）

“黃金周”、亞運會等帶動出入境旅游穩步復蘇

8天的超長中秋國慶“黃金周”，出境游市場將迎來小高峰，旅游平臺數據顯示，訂單量同比增長近20倍。與此同時，正在舉辦的杭州第19屆亞運會、第34屆上海旅游節等，也吸引着更多國際游客來到上海、杭州等地，感受豐富的中國文化。中國旅游研究院報告分析，我國出入境游市場呈現穩步復蘇的良好態勢。

出境游市場迎來小高峰

多家旅游企業數據顯示，今年中秋節、國慶節假期，我國出境游人次將刷新年內假期峰值，國際機票、國際酒店的預訂量遠超去年“黃金周”全程。其中，攜程平臺出境游訂單預訂量整體同比增長近20倍，泰國、馬來西亞、新加坡等為熱門目的地。同程旅行平臺上，阿聯酋、沙特阿拉伯等此前相對“小眾”的目的地熱度攀升。春秋旅游前往歐洲多國的度假產品早在節前兩周已經售罄。

上海市民徐磊一家將前往阿聯酋旅行。他表示，幾年前出境游時，迪拜和阿布扎比還是經停站，今年做好攻略深度游覽這些目的地，滿足一家

人購物、游樂、休閒的不同要求。

近日在上海舉辦的2023 ITB China國際旅游交易會匯集來自近60個國家的約360家旅游供應商以及700多家優質中國買家。許多國家的旅游部門負責人對中國市場非常看好。

今年以來截至9月初，泰國已迎來約200萬人次中國游客。從9月25日開始，泰國面向中國游客實施階段性免簽政策，為期約5個月。泰國國家旅游局局長塔佩妮·佳沛本稱，免簽政策為中國游客出行提供便利，游客無需花時間申請簽證或支付簽證費用即可入境。美團、飛豬等在線平臺介紹，今年“黃金周”期間赴泰國旅游訂單量明顯增長。

“今年1至5月，馬來西亞已接待中國游客超過40萬人次，同比增長907.2%。目前中國依然是馬來西亞最大的客源國之一。”馬來西亞旅游局國際處高級總監兼規劃副局長馬諾哈蘭說。

沙特阿拉伯旅游局亞太區總裁戴翰森介紹，通過向中國市場展示沙特阿拉伯豐富的文化和旅游體驗并推出“歡迎中國”系列活動，沙特阿拉伯努力成為中國出境游市場

的重要目的地之一。

入境游市場加速復蘇

今年3月底，文化和旅游部印發通知，恢復全國旅行社及在綫旅游企業經營外國人入境團隊旅游和“機票+酒店”業務。國家移民管理局也自今年5月15日起進一步調整優化出入境管理政策措施，保障便利中外出入境人員往來，促進服務對外開放。日前國務院新聞辦發布的《攜手構建人類命運共同體：中國的倡議與行動》白皮書提出，中國將開展“你好！中國”入境游推廣工作。政策利好推動我國入境旅游市場加速復蘇。

正在舉辦的杭州第19屆亞運會，來自亞奧理事會45個國家和地區的奧委會均報名參賽，杭州等城市以此為契機持續優化入境游服務。《長三角文化和旅游高質量一體化發展框架協議》明確，滬蘇浙皖將最大限度利用杭州第19屆亞運會的紅利效應，聯合開展中國長三角旅游主題推廣。境外媒體評價，隨着中國出入境旅游復蘇，移動支付更流行、支持國際游客使用，也可以促進經濟增長。

伴隨第34屆上海旅游節舉辦，上海發布多舉措促進入

境游市場重振。上海市文化和旅游局局長方世忠介紹，上海以擴大來滬游客人次、延長在滬停留時間、提升在滬消費水平為目標，推出多層次、差異化的旅游線路產品；細分國際客源重點市場、新興市場、潛在市場，加強全球化表達、區域化表達、分眾化表達；用好用足外國人144小時過境免簽、境外旅客購物離境退稅等政策，優化提升通關便利化、支付便捷化等入境旅游服務措施。

支付寶數字文旅行業副總經理任剛介紹，螞蟻集團在中國人民銀行和國家外匯管理局指導下，與網聯清算有限公司和中國銀行等機構合作，升級了境外人士來華移動支付服務，可廣泛用于餐飲、商超、住宿、觀光景點、交通出行等日常消費場景。上海春秋國際旅行社（集團）有限公司副總經理周衛紅介紹，該企業已接待一批外籍游客，特別推出體驗上海的浪漫與咖啡文化、閱讀上海獨特的建築等主題微旅游線路，讓他們領略中國優秀傳統文化和城市建設發展成果。

人文交流是促進出入境游發展的最大動力

世界旅游及旅行業理事會（WTTC）近日發布報告稱，看好中國旅游經濟復蘇的前景，全球旅游業也將見證因中國游客出行帶來的巨大復蘇。

世界旅游及旅行業理事會（WTTC）總裁兼首席執行官朱莉婭·辛普森認為，中國游客期待進一步探索全球目的地，各國游客也期待前來感知文化底蘊深厚、風景絕美、熱情友好的中國。

中國旅游研究院專項調查顯示，中國游客更重視的因素由高到低排序為“旅游產品的性價比”“旅游過程中衛生狀況”“旅游產品的豐富度”等，人們正從傳統的走馬觀花游轉向深度的文化游和特色游。境外旅游機構也觀察到，中國人更加願意加入私家團和精品小團，更青睞高品質、個性化、差異化的沉浸式旅游體驗。

埃及旅游促進局主席阿穆爾·阿勒卡迪建議，埃及青年也流行“旅行結婚”，“如果能來中國‘度蜜月’那一定很棒！他們需要更多途徑了解中國文化旅游資源的豐富多彩。”

從客觀條件來說，出入境旅游市場恢復仍然需要各方

共同努力。中國民航局數據顯示，2023年暑運期間，日均國際客運航班恢復至2019年暑運同期的43.83%。周衛紅等業內人士也坦言，除了簽證辦理時間較長等因素影響，境內外優質的酒店、人才、在地游玩項目等資源也仍然在恢復當中。

《攜手構建人類命運共同體：中國的倡議與行動》白皮書提出，建立和不同、兼收并蓄的文明交流格局。世界上共有200多個國家和地區，2500多個民族和多種宗教。要尊重各種文明，平等相待，互學互鑒，兼收并蓄，推動人類文明實現創造性發展。

中國旅游研究院院長戴斌建議，各國要穩步開放旅游市場，恢復航班、導游、酒店等旅游產業供應鏈，關注游客旅行方式、消費觀念的變化和品質訴求。他同時展望：“中國對世界旅游業的貢獻，將不再僅僅是增長的出境旅游消費和出境旅游人次，還包含中國對新時代旅游業的理解和思想、智慧和力量，並將和世界各國一起努力共建開放、共享為主基調的文明旅游新境界。”

（陳愛平）