

餐厅系统自动收取餐位费 警惕“扫码点单”隐藏消费



监管动态

在餐厅扫码点餐时,餐厅未告知消费者就由系统自动收取了餐位费,由此引发了不少纠纷。近日,上海市浦东新区消费者权益保护委员会受理了一起消费投诉,消费者包先生一行人在不知情的情况下被收取餐位费的投诉。经调解,经营者最终退还了餐位费。浦东新区消保委提醒,警惕“扫码点单”隐藏消费。

黑龙江大兴安岭 开展药品医疗器械 使用质量安全检查

为进一步落实使用环节质量管理主体责任,确保药品医疗器械使用安全有效,近日,黑龙江省大兴安岭地区松岭区市场监管局开展医疗机构药品医疗器械质量安全专项检查。

执法人员重点检查医疗机构是否从正规渠道购进药品医疗器械,是否存在使用过期药品医疗器械的情况,是否能够按要求储存药品医疗器械。早松岭区人民医院,执法人员对药房、静点室及仓库进行检查,督促药房将近效期药品放置于近效期药品区,督促库房分类摆放医疗器械;在松岭区小扬气镇先锋社区卫生服务中心药房内,执法人员对药品及用于疫苗注射用的医疗器械进行了检查。

经查,上述医疗机构进货渠道合规,能够按要求储存药品医疗器械,未发现购进使用过期药品医疗器械等情况。大兴安岭地区市场监管部门将持续加强对药品医疗器械使用质量安全监管,及时发现和消除安全隐患,全力保障广大群众用药用械安全。(范慧嵩 刘传江)

宁夏灵武 营造全民关注食安 社会氛围

为切实做好“双节”期间食品安全监管工作,排查治理食品安全风险隐患,近日,宁夏回族自治区灵武市市场监管局开展“双节”期间食品安全大检查。

检查针对节日食品消费的特点,突出月饼、乳制品、粮食制品、肉制品、食用油、餐饮食品等重点品种,加大监管力度,督促食品生产经营者依法落实“日排查、周管控、月调度”工作机制,严格履行食品安全主体责任,认真做好节日期间食品安全执法检查等工作。

同时,抓好节日期间食品安全监督抽检,重点对节日供应食品进行监督抽检,并充分利用快检设备,对农副产品农残、兽药残留、餐饮具洁净度等进行快速检测。

该局还将组织人员为群众普及食品安全科普知识,引导公众正确选购食品,增强公众的食品安全和自我防护意识,努力营造人人关注食品安全、广泛参与食品安全的良好社会氛围。(杨佳)

河北枣强 专项检查 校园食品安全

为全力保障在校师生饮食安全,日前,河北省枣强县市场监督管理局开展秋季校园食品安全专项检查。该局邀请县人大代表、政协委员、家长代表和媒体记者等社会各界人士,参与对枣强中学食堂的监督检查,以形成社会共治合力,筑牢食品安全防线。

检查中,该局委托第三方检验检测机构对学校食堂使用的食品原料进行监督抽检,并督促学校认真履行学校食品安全主体责任,加大食品安全知识宣传力度。

参与监督活动的代表对学校食堂食品安全从采购、储存、加工制作、留样、从业人员健康管理、餐用具清洗消毒等全过程进行了查看和了解,对食品安全监管工作给予了充分肯定,并对学校食堂存在的问题提出了改进意见。

枣强县市场监管局餐饮监管科科长张祺说:“下一步,该局将继续深入排查食品安全风险隐患,督促学校食堂严格履行食品安全主体责任,守牢食品安全底线。同时,实行管检结合,安排200批次的学校食堂食品安全专项抽检,切实守护好广大师生‘舌尖上的安全’。”(王鹏 王乐 张祺)

眼下,“扫码点餐”已成为很多酒店、饭馆、餐厅的一个规定动作。对商家来说,既能节省人工成本,又能提高点餐速度和精准性,可谓是一举两得;对消费者而言,由于扫码点餐时手机上能够看到菜品、价格等更多详细信息,也有助于消费者选择。然而,在近期的投诉中,浦东新区消保委发现点餐系统直接生成的餐位费投诉不断,消费者扫码点餐后会发现被系统自动收取了餐位费、纸巾费、调料费等等附加收费,这笔费用事先不明确告知,扫码点餐时由系统直接生成,十分“霸道”。

消费者包先生反映,其与朋友一行9人去一家火锅店用餐,火锅店在未告知存在餐位费的情况下,收取了9个人的餐位费,共计54元。而9人中只有1人使用了调料。包先生与商家沟通是否可以退款,遭到拒绝,遂向浦东新区消保委求助。

受理投诉后,浦东新区消保委工作人员与该火锅店负责人取得联系。该负责人表示点餐系统内有收费提示,明码实价,客人点餐后,服务员还会拿单子给顾客核对。餐位费具体包含了调料费及餐具使用费,并向顾客说明。针对包先生反映的投诉内容,该负责人也表示可以退还其余8人未使用调料的餐位费共计48元。包先生表示满意。

据了解,该起案例并非个例。通过投诉,浦东新区消保委工作人员发现很多餐厅对餐位费的解释非常混乱,有的商家解释称,餐位费包括米饭;有的解释除了米饭,还包括纸巾及一次性餐具费用;有的解释包括茶水费和餐具使用费;有的商家一面宣称茶水、小吃免费,一面又以餐位费的名义暗中收费。由于这笔费用数额不高,很多消费者也并不在意,但长久以往,这笔金额会相当

可观。此外,这种行为也是对《消费者权益保护法》赋予消费者的选择权和知情权的侵犯。

值得注意的是,上海市消保委在今年3·15期间开展餐饮领域扫码点餐个人信息保护暗访监督的基础上,会同上海市餐饮烹饪行业协会制定发布《上海市网络点餐服务消费者个人信息保护合规指引》,针对网络点餐不同场景下餐饮经营者收集、使用、保管消费者个人信息等提出了具体的合规要求和操作准则,以切实提升餐饮行业对消费者个人信息保护水平。

浦东新区消保委提醒广大从事餐饮行业的商家,要深刻总结、反思,通过“扫码点单”这一件小事,既要充分保护好消费者的个人信息安全,又要尊重消费者的知情权和选择权,要“便捷”更要“边界”,让消费者明白消费。

(刘浩)

北京石景山: 专项检查 阳澄湖大闸蟹

“双节”将至,为规范大闸蟹交易秩序,保护消费者合法权益,北京市石景山区市场监管局对辖区主要大闸蟹交易市场开展专项检查。执法人员重点针对经营者是否存在虚假宣传、商标侵权行为,以及是否明码标价、计量器具是否进行过强制性检定等开展检查,并通过预警提示,引导经营者合法诚信经营。

董芳忠 摄



“国庆住我家”要过好“三道关”

中秋、国庆长假将至,人们出行热情日益高涨,各地的酒店、民宿价格也势必水涨船高。而最近流行起来的“国庆住我家”给了游客们另一种选择。“国庆住我家”,可行吗?

所谓“国庆住我家”就是指在国庆期间,由于旅游热门城市游客多,酒店住宿紧张,这些城市的市民把自家多余的住宅短期出租给游客,并收取较低的费用。由此可见,“国庆住我家”是一种新型的短期房屋租赁模式,同网络“互换特产”“互换旅游”等类似,本质上是一种网友间的自发、自愿的个体网络社交行为,属共享经济。

“国庆住我家”的模式具有多重益处,例如出租住宅市民可以获得额外收入,游客可以获得低价住宿等便利,城市可以最大限度地留客、获客,助推旅游经济发展。但要认识到,鉴于这种模式的独特性,要让“国庆住我家”真正实现安心消费到家和长久发展,还需要过好“三道关”。

首先是“法治关”。我国《城市房地产管理法》、住建部发布的《商品房屋租赁管理办法》以及最高人民法院发布的《关于审理城镇房屋租赁合同纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》等,都对房屋租赁市场进行了约束和规范。但现有的法律法规和司法解释所规定的房屋租赁,实践中均是长期租赁,而对于诸如“国庆住我家”等以小时、以天为单位的短期租赁,并没有特别明确规定,从而导致“国庆住我家”这类房屋租赁模式具有不确定性,不利于更健康、更长久和持续的发展。

其次是“真诚关”。“国庆住我家”说到底是基于租赁双方的私下协议,即便不牵涉法律问题,但双方最终能否如期真正成功交易,依靠的都是双方的自觉,具有很大的不

确定性。而在还没有制度或第三方力量对此进行很好规范管理的背景下,这种模式无疑是一种考验。

最后是“安全关”。“国庆住我家”协议的达成,基本上是通过不见面的网络方式,这就使得租房一方对房屋结构是否安全、住宿环境是否满意、卫生条件是否合格等难以全面掌握,且万一出现纠纷该如何解决、由谁负责来解决等都是未知数。

“国庆住我家”一定程度上可能意味着实惠与便利,但其中的隐患也不容忽视。所以,无论是租户还是出租者,都需要谨慎、理智地考虑其中的利弊,再决定是否参与。此外,要想让“国庆住我家”模式健康发展并真正便民惠民,还需要相关部门加强作为,比如通过完善立法或司法解释明确这一模式的法律和市场地位等,以制度完善促进行业健康发展。(余明辉)