

# 自带酒水 被饭店收了100元服务费

## 顾客认为不合理,服务员却一直要 到底能不能收,听听监管部门和律师的意见

近日,有网友网上发帖报料称,自己去一家饭店吃饭,自带酒水被“强收”了100元服务费。他说,尽管他认为不合理拒绝支付,但因为服务员坚持索要,他碍于客人在身边,不好和服务员一直争执下去,只好心不甘情不愿地付了这笔费用。

记者 殷欣欣 文/摄

### 结账时饭店“强收”酒水服务费

昨天,记者采访了这名网友孙先生。他帖子中所投诉的饭店是宁海食府机场路店。

孙先生说,16日晚上,他请客人到宁海食府机场路店吃饭,总共七八个人,自带了两瓶红酒。没想到,结账时服务员在单子里直接加了酒水服务费100元。

孙先生认为这是霸王条款,坚持不给,“但是服

务员就在那里不让走,我说服务费要付,你有发票么?服务员回答说,没有单独的服务费发票。”后来,因为客人着急走,孙先生只好付钱走人。当晚共消费了900多元,其中包括100元服务费。

事后,孙先生感到不平,于是向12315投诉,“对方工作人员回答也很模糊,说是自由定价,他们不太好管。”于是,孙先生上网发帖投诉。

### 饭店表示已退还100元服务费

昨天,记者去了孙先生消费过的宁海食府机场路店。饭店门口竖着一个很醒目的公示牌,上面有“温馨提示”,写明“酒水可自带”、“须付服务费100元”等字样。

记者向店长王女士求证孙先生所述的酒水服务费一事,她表示他们商家也已经关注网上这个投诉帖子,并解释称:“自饭店开业两年多以来,这个自带酒水服务费一直有的,但是都是在明确告之的前提下收取的。”

与孙先生所说的“强制收取”有分歧,王女士

称,这个服务费是随顾客心意的,相当于顾客给服务员的小费,“有的客人比较客气就给100元,也有给80元、50元、30元的,当然不给也没有关系,不像他说的那样强制性收取。你看现在的客人基本都是自带酒水,这个酒水服务费一般客人愿意给就给,不愿意给也不强求。”

另外,王女士称,目前市场监管部门已经介入此事,相关工作人员也上门调查了解过,当事双方已经通过协商达成一致意见,饭店已退还了孙先生100元服务费。

### 市场监管部门表示没有法律明文规定

饭店究竟可不可以收取自带酒水服务费呢?记者致电负责调解此事的鄞州区市场监督管理局古林市场监管所工作人员何老师,他解释说,关于饭店酒水服务费方面,目前没有明文禁止这块的法律、法规。之前其他地方有关于饭店“霸王条款”方面的文件,但那是地方性的、不是全国性的。“目前,如果有饭店在明确告之的前提下向顾客收取酒水服务费,我们不支持也不禁止,持中间立场。”

浙江和义观达律师事务所张晓律师认为:“开瓶费”问题是一个争议不断、争论多年的话题。从消费者角度看,享有依据消费者权益保护法而获

得的公平消费、不受店堂告示之不公平不合理规定约束等诸多权益,其有权自带酒水且不被收取并无对价的服务费(开瓶费);从经营者角度来看,其提供食品、场地和服务而有权获得相应的对价。实践中一些餐饮行业经营者收取开瓶费,大多是因为其利润来源中有一部分源自酒水消费,自带酒水不收费导致其利润空间降低,而其服务成本又分摊在菜肴和酒水之中,这往往成为经营者对自带酒水收取“开瓶费”的自我合理化的解释。

但无论如何,经营者在并未提供开瓶服务的情形下收取服务费,是缺乏依据的。

# 随意变道“挤”了后车一下 司机要为后车碰撞事故负全责

本报讯(记者 王思勤 通讯员 邹千威) 18日那天,司机张师傅顺利开车从高速上下来,第二天却接到了高速交警的电话,说有一起车辆撞护栏的事故要他负全责,还要接受处罚。张师傅懵了:整趟车程,自己的车辆没有与任何车辆、护栏发生过碰撞,更没有发生过事故,这到底怎么回事?

张师傅接完电话后赶到交警队,还是一脸茫然。不过,高速交警给张师傅出示了一段视频:18日中午12点多,天下着雨,宁波绕城高速往姜山北方向64公里(朝阳收费站附近),一辆小车在第二车道内正常行驶,突然,第一车道上的黑色轿车迅速往右打方向,硬是挤进了第二车道。原先在第二车道内正常行驶的小车急忙刹车避让,谁知轮胎打滑,车辆失控,直接冲向了中央护栏……而黑色轿车的驾驶员,就是张师傅。他说,“我根本就不知道后面的车发生了事故。”

撞护栏的那辆小车的驾驶员梁师傅则是庆幸不已,他说:“那天,我和几个朋友一起去宁波,一直是在第二车道上正常开。经过事发路段时,第一车道的那辆黑色轿车前一秒刚打起

转向灯,后一秒就挤了过来,我没办法,只能减速避让,谁知轮胎打滑撞了护栏。幸亏有行车记录仪,记录下了对方变更车道的全过程,不然,我就没办法说理了。”

根据梁师傅的行车记录仪视频以及相关监控,交警认定,张师傅未按规定变更车道,影响到了正常行驶的机动车而造成事故,张师傅应承担这起事故的全部责任。“雨天路滑,如果后车的梁师傅避让不及,直接撞了上来,后果可能会更加严重。当然,那样的话,事故也是你负全责。”交警对张师傅进行了批评和教育,并表示,当时张师傅的正确做法,应该是先减速,确保要变道的车道内没有车辆后,再转过去。

因为随意变更车道影响正常行驶机动车这一违法行为,张师傅不仅要赔偿梁师傅的车辆损失及道路护栏的损失,还被高速交警处以200元的罚款。

交警提醒,高速行驶千万不要随意变道,变更车道之前必须确保另一车道内无车辆,在高速行驶中如遇前车突然制动,首先应该采取制动措施,而不是盲目变更车道。



饭店摆放的告示牌。

### 相关链接

记者网上搜索发现,很多地方的市场监管部门将饭店“禁止酒水自带”和“加收服务费”定性为“霸王条款”中的一种。根据《消费者权益保护法》第二十六条第二款、第三款规定:经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

2006年,北京首起饭店“开瓶费”官司,以消费者得到法院的司法支持而告终。法院审理后认为,饭店“自带酒水需另收取服务费”的内容是单方意思表示,系格式条款,应属无效。饭店侵害了消费者的公平交易权,属于不当得利,应予返还服务费。



# 流动少年宫 走进学校

近日,海曙区青少年宫“流动营地”走进宁波市李兴贵中学,让学生们一次性体验到了多个的活动项目。四驱车、无人机、机器人是男孩子最想探索的领域,十字绣、编制中国结则是女孩子的主阵地。传统项目也非常受欢迎,老底子的糖艺制作让学生们体验了一回“甜蜜”。

记者 徐叶 通讯员 董卿 徐琼翠 摄