

“掃碼點餐”不應成為“單選題” 警惕“消費便利”變成“消費煩惱”

25-03-2021 中國消費者協會

近期，中國消費者協會收到消費者反映，到餐廳用餐時，有些餐廳不提供人工點餐，甚至不提供現場功能表，消費者只能關注公眾號或小程序後進行“掃碼點餐”。對此，中消協發表如下觀點：

一、僅提供“掃碼點餐”涉嫌過度收集消費者個人資訊。《民法典》第一百一十一條：“自然人的個人資訊受法律保護。任何組織或者個人需要獲取他人個人資訊的，應當依法取得並確保資訊安全，……。”《消費者權益保護法》第二十九條規定：“經營者收集、使用消費者個人資訊，應當遵循合法、正當、必要的原則，明示收集、使用資訊的目的、方式和範圍，並經消費者同意。……”消費者到餐廳就餐，並無必要提供手機號、生日、姓名、地理位置、通訊錄等與餐飲消費無關的資訊。一些餐廳不再提供人工點餐，要求現場就餐消費者先關注公眾號或小程序，再進行掃碼點餐，借此獲取消費者的個人資訊，不僅違反法律規定的收集、使用個人資訊的合法、正當、必要原則，涉嫌對消費者個人資訊的過度收集，而且，如果保管不善，消費者個人資訊還有被洩露、丟失的風險。

二、僅提供“掃碼點餐”侵害消費者的公平交易權。根據《消費者權益保護法》第十條第一款規定，“消費者享有公平交易的權利。”第十六條第二款規定，“經營者向消費者提供商品或者服務，應當恪守社會公德，誠信經營，保障消費者的合法權益；不得設定不公平、不合理的交易條件，不得強制交易。”餐廳經營者不提供人工點餐服務，只提供掃碼點餐，不僅有違商業慣例，也使現場就餐消費者只能關注或綁定經營者的公眾號或小程序，被動授權經營者獲取其個人資訊。這種做法侵害了消費者的公平交易權，是設定不公平、不合理的交易條件，對現場就餐消費者的一種強制交易行為。

三、不提供現場功能表有損消費者的知情權。《消費者權益保護法》第八條第一款規定，“消費者享有知悉其購買、使用的商品或者接受的服務的真實情況的權利。”消費者反映，部分餐廳在只提供掃碼點餐的同時，還不向現場就餐者提供直觀可查的現場功能表和菜品價格，消費者只有掃碼關注餐廳後才能看到具體菜單，知曉菜品價格。功能表是消費者決策的重要參考依據，與是否接受餐飲服務直接關聯，餐廳應當提供直觀可查的現場功能表，供消費者瞭解菜品和價格，決定是否用餐。不提供現場功能表，掃碼關注後才能流覽菜品和價格的做法，侵害了消費者的知情權。

四、新技術應用不應成為特殊消費群體的消費阻礙。由於智慧手機操作的複雜性，掃碼點餐並不具有普適性。老年人、未成年人往往需要他人協助，才能完成掃碼點餐過程，一定程度上影響了他們的消費體驗和消費實現。他們對“掃碼”背後潛在風險的防範意識也比較弱，更易成為個人資訊洩露、甚至支付安全問題的受害者。經營者可以使用新技術提高運營效率、為消費者提供便利，但首先應做到依法合規、切實維護消費者權益。新技術應用不應成為限制消費者權利的工具，不應成為攫取消費者個人資訊的藉口，更不應成為阻礙大眾消費的壁壘。

餐飲業屬於服務業，餐飲業創新應當多從消費者角度換位思考，誠信經營，公平相待，在尊重消費者意願的基礎上，努力為消費者提供更多、更好的服務。技術進步應當讓消費者享受發展紅利，而不是成為經營者商業欺凌的工具。我們期待餐飲行業組織、餐飲經營者積極行動，抵制不良手法，杜絕違法行為，以實際行動維護消費者合法權益；也希望有關行政部門，採取有力措施，加強引導和監管，督促餐飲企業守法經營、加強自律，嚴厲查處侵害消費者權益不法行為，促進行業健康有序、規範發展。

中消協及各地消協組織將持續對此加強社會監督，依法維護消費者合法權益。