

廣東省消委會組織“回頭看”調查餐飲最低消費：

整體改善明顯，年夜飯“低消”仍較普遍

28-01-2019 廣東省消費者委員會

2019年春節將至，正值餐飲消費的高峰期，餐飲行業存在的一些亂收費情況如何？收取最低消費（以下簡稱“低消”）問題在省消委會調查監督後是否有改善？為保障廣大消費者歡度春節、暢享消費，近期廣東省消委會組織開展了“回頭看”調查，在2018年8-9月調查發現收取“低消”的47家餐館企業中，選擇25家規模較大、人氣較旺的餐館，進行回訪調查。

現狀：“低消”問題明顯改善，其他收費依然存在

本次“回頭看”調查發現，經去年的調查監督，廣東餐飲行業“低消”問題整體有所改善，調查涉及的25家餐飲企業中，有22家平日時節已取消“低消”，整改率達到88%。然而，在此次回訪調查中，仍然有3家餐館包間仍在平日設置了60-800元不等的人均最低消費標準，侵害了消費者的合法權益，它們分別是：深圳四季酒店卓粵軒（包間人均最低消費700-800元；包間茶位費比大廳貴；加收10%服務費）、深圳同湘會世界金融中心店（包間人數少，按人均最低消費60-120元收取）、汕頭潮人半島茶樓（包間人均最低消費400元）

同時，省消委會在回訪調查中發現，平日包間收取比大廳更高茶位費、包間不能享受特價菜、包間菜式價格貴於大廳、加收服務費等其他形式的包間收費現象仍普遍存在。

問題：年夜飯“低消”普遍，提價明顯花樣多

在此次調查中，雖然回訪餐館平日設置低消的現象有所減少，但由於年關將至，不少餐館又設置了年夜飯最低消費，並且有些餐館不只局限于包間，大

廳也同樣設置了低消。調查的 25 家餐館中，有 9 家餐館設置了年夜飯最低消費，占總體樣本的 36%，最低消費標準最少 1280 元，最高達 8888 元。

值得注意的是，與 2018 年 8-9 月時的調查相比，有 7 家餐飲借年夜飯的契機提高了收費標準，其中提高最“低消”費標準的 5 家，菜價上漲 1 家，服務費上漲 1 家。除此以外，不少餐館對年夜飯設置各種收費名目，提高年夜飯的價格，這類餐館共 17 家（含部分設置最低消費的餐館），占總體調查樣本 68%。設置的收費名目主要有以下六種：一是指定消費套餐、酒水果盤，涉及 3 家餐館，其中 1 家餐館規定大廳也必須點套餐。二是消費不達最低消費標準或不消費套餐，則加收房間費、服務費或茶位元費，涉及餐館 2 家。三是加收 5%-15%不等的服務費，涉及 8 家餐館，其中 3 家餐館大廳和包間在年夜飯當天均要收取服務費，5 家同時收取最低消費和服務費。四是包間不能享受特價菜，涉及 3 家餐館。五是包間茶位比大廳高，涉及 6 家餐館。六是包間菜式價格貴於大廳，涉及 3 家餐館。

消費提示：春節餐飲消費要做到“五注意”

為進一步保障廣大消費者愉快祥和過節，省消委會在新年來臨之際，特向廣大消費者發佈年夜飯消費提示：一是選擇證照齊全、信譽良好、安全可靠的餐廳；二是明確預定專案。預定時要詢問清楚收費標準，如有無最低消費、包間費、服務費等。與商家約定好用餐時間、人數等事項；三是“定金”和“訂金”要弄清。預定時繳納費用要謹慎，瞭解清楚商家收取的是“訂金”還是“定金”，交納的預定費用能否退還及退還要求，保管好單據；四是當心菜單玩忽悠。為了圖吉利，部分商家喜歡套用一些喜慶的菜名，不要被花哨的菜名迷惑，弄清楚每道菜的主要食材、價格、規格等內容，遇到不明確的地方要及時提出來與商家進行協商；五是先看帳單後結帳。餐後仔細核對帳單，看是否與實際消費專案相符，對帳單有異議及時提出，確認無誤後再付款，並索要保留消費憑證，一旦出現問題，方便維護自身合法權益。

事件回顧：廣東省消委會調查監督餐飲“最低消費”

根據國家商務部、國家發改委聯合頒佈《餐飲業經營管理辦法(試行)》，“餐飲經營者設置最低消費”是明令禁止的，但不少餐飲企業依然逆法而行，或者遊走灰色地帶。2018年8-9月，廣東省消委會在全省範圍內開展了“餐飲場所收取最低消費及相關問題調查”活動，調查物件是廣東10個代表地市抽取100個規模較大、知名度較高的餐飲企業。調查發現，近五成（47家）餐飲場所設置了最低消費，還有其他各種名目繁多的包間收費，有接近六成餐飲場所對包間內收取了其他費用，例如包間費、高價茶位費、套餐費、限制特價菜消費、提高菜式價格等。為推動解決“低消”問題，廣東省消委會向社會公佈調查結果，指出“最低消費”違反法律規定，侵犯消費者合法權益問題，呼籲加大監管執法力度，共同打造友好和諧餐飲消費環境，並向相關監管部門和餐飲行業協會分別提交建議意見，引起社會廣泛關注。中央、省市等媒體大力宣傳，中央電視臺七個欄目跟進報導，事件還引起其他省市領導重視，要求當地組織檢查。此次調查監督在一定程度上推動餐飲行為收取“最低消費”頑固問題的糾正整改。