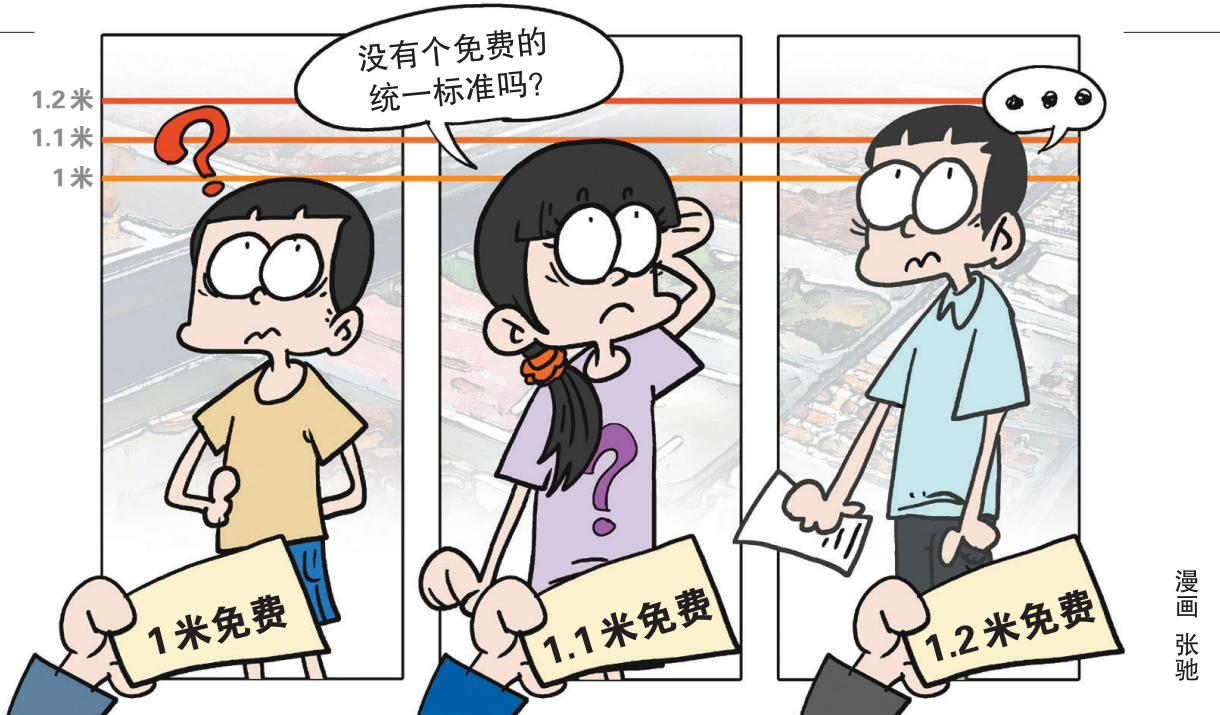


1 | 米 | 的 | 距 | 离 |

本市多个自助餐厅儿童收费标准不一 同商圈免票门槛差20厘米 有高有低 儿童自助餐“免票线”商家说了算?

律师说法:利用店规排除消费者权利属“霸王条款”

刚刚过去的儿童节,自助餐成为不少家庭带孩子聚会的首选。在享用美食的同时,不少家长却频频遭遇难题,同样是五六岁的孩子,在不同自助门店收费标准和规则却有所不同:有的只看身高、有的以年龄为核心标准;两三岁的低龄孩童,只因身高超出门店“免票线”就被收取餐费,不同的标准时不时引发消费纠纷,让不少孩子家长直呼“看不懂、说不清”。就此问题,记者走访调查了南开、和平等多个区域的自助餐饮门店,涵盖平价自助、全国连锁品牌、星级酒店自助三大主流业态。



平价自助

免票门槛相差20厘米 唯身高论成儿童自助主流

扎根大型商场的平价自助,是普通家庭亲子就餐的高频选择。记者走访发现,这类自助餐厅无论是个体,还是连锁,儿童就餐全部以身高作为唯一收费依据,不设置年龄优惠政策,且各家免票、半价均有不同标准。

同一商圈的自助门店,儿童免票身高线最大差距可达20厘米。在和平区天河城龙歌自助小火锅,工作人员告诉记者,他们家“儿童半价专属套餐”规定的是“1至1.3米半价”,1米以下儿童免费。同在天河城,胡樱煦和牛寿喜烧天河城店工作人员表示,“儿童统一餐标”规定适用于身高1.2至1.4米的儿童,1.2米以下儿童免费。仅这两家同一商圈的不同品牌自助餐,儿童免费身高门槛设置就相差20厘米。

采访中记者遇到两位各自带着孩子就餐的家长,目测两个小男孩身高相差超过10厘米,其家长告诉记者,其实两个孩子同岁,生日相差3个月。其中一个较高的孩子家长表示,儿子从小就比同龄人高,但这偏偏成了吃自助餐的“坑”。面对家长的质疑,采访中自助餐厅的工作人员告诉记者,门店执行的儿童收费身高门槛都是店内规定的,每家店应该都不一样。记者从天津市消费者协会了解到,目前没有行业统一收费规定,门店定价均参照周边同行自主制定,没有固定标准可循。

全国连锁品牌自助 统一按身高计费 门店之间标准不一

连锁品牌的儿童餐收费价格往往更加透明,线上团购详情页、线下门店价目表会同步公示儿童收费细则、身高区间及优惠限制。但统一的身高计费规则,却无法兼顾低龄高个子孩童的实际情况。天河城内的梨花自助烤肉儿童套餐规定,1.1米以下免票,1.1至1.4米享受儿童套餐价格,1.4米以上按成人计算。

在采访中记者发现,不同连锁品牌的儿童餐收费不仅在身高上有差异,甚至是同一家连锁品

牌,跨门店收费规则也不统一。金喜娜自助烤肉河东区远洋未来广场店的免票门槛为1米,享受儿童餐价格的身高在1至1.4米;西青区龙湖天街内的金喜娜门店的儿童免票门槛则为1.1米,就餐收费的身高为1.1至1.4米。

走访中,有家长道出了针对儿童自助餐门店收费标准没有统一参考的困惑与不满。“同样是5岁孩子,身高1.3米,去星级酒店吃饭能免费,家门口的自助却要收全价。”有家长无奈地表示,临界身高收费模糊让亲子就餐充满不确定性。也有家长表示,有的商家不公示收费细则,身高尺也不标准,尤其是结账时临时加价、随意更改收费标准的行为,更是让消费者难以维权。

星级酒店自助 按年龄计费为主 部分仍按身高收费

与平价自助的单一身高计费模式不同,星级酒店以年龄为核心计费标准。丽思卡尔顿自助餐厅服务员介绍,酒店目前规定是0至5岁儿童不限身高免费就餐,6至12周岁儿童享受半价优惠,12周岁以上按成人收费。香格里拉酒店自助早餐执行6岁以下儿童免单、6至12岁半价的政策,家长只需出示户口本、出生证明即可享受优惠,不设置身高门槛。四季酒店西餐厅工作人员介绍,儿童半自助午餐适用年龄被规定为6岁至11岁,也可以理解为不满12岁的儿童都享受半价,但满12岁的儿童需要按成人收费。

目前,仍有一些酒店使用儿童身高作为自助餐儿童收费的标准。记者电话咨询万丽天津宾馆自助餐儿童收费标准,工作人员介绍,目前儿童适用身高标准为1至1.5米,1米以下儿童免费。瑞吉酒店河岸餐厅的自助餐儿童收费标准为身高1.2至1.4米。

采访中一位全家来天津玩的游客表示,现在的酒店对于儿童自助餐的收费标准也不一样,像他孩子才刚4岁,身高快接近1.1米了,这个身高有的酒店的早餐就需要收费了,所以他现在每次订酒店都会打电话询问儿童免费早餐的执行标准,避免就餐时产生争执,影响整个旅游行程的心情。

律师说法

“店规”不能凌驾于法律之上 可以自主定价 必须兼顾公平

针对消费者在消费中遇到的困扰,记者采访了述真律师事务所律师马佳凯。马佳凯表示,首先要肯定的是,餐饮业属于充分竞争的市场领域,商家确实拥有自主定价权,但这并不意味着商家可以“任性”收费。《中华人民共和国消费者权益保护法》第16条规定,经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益。

对于很多家长提出的凭什么因为个子高就剥夺儿童享受优惠的争议,马佳凯律师表示,从法律角度讲,这涉嫌违反公平交易原则。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第10条,消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得价格合理、计量正确等公平交易条件。“儿童优惠”的本质是基于生理发育程度和消费能力的特殊保护,而非基于身高。对此,法律明确回应:“店规”不能凌驾于法律之上。利用格式条款(店规)排除消费者权利、加重消费者责任的行为,属于“霸王条款”,是无效的。

同时,餐饮商家必须在餐厅门口、收银台或菜单的显著位置,明确写清楚“儿童收费的具体标准”,并且不能含糊其辞。如果按身高标准,必须写明具体厘米数;如果按年龄标准,必须写明具体周岁年龄,并告知消费者需要提供何种证明。对于很多商家收费细则不透明,甚至结账时才“临时加价”的行为,严重违反了《明码标价和禁止价格欺诈规定》。

记者 解菁

期待与您互动



您有什么想说的,欢迎扫描二维码,与我们联系,提供新闻线索。

