

武汉餐饮业“霸王条款”夭折记

地方消协竟也成监督对象同伙,教训啊

□据 新华社

商家“霸王条款”历来被消费者所诟病。然而,餐饮企业“有权谢绝消费者自带酒水和食品”“收取相应服务费”等条款近日却堂而皇之进入了《武汉市餐饮业经营规范》,武汉市消费者协会还与武汉餐饮业协会一起成了制定方,引起全国关注与热议。

在中消协、全国消费者的质疑声中,武汉餐饮业协会4月26日紧急修改《规范》,规定“对消费者自带酒水和食品进入餐厅享用的提倡免收服务费”,出台仅5日的“霸王条款”短命夭折。武汉市消协也坦言,在此事件中确有“失误”,将接受公众监督,更好地维护消费者权益。

“霸王条款”堂皇出世

记者从武汉市消协了解到,这份《规范》中“禁自带酒水”“收取服务费”等规定其实早在制定讨论过程中,就遭遇武汉消费者代表多次质疑,然而武汉餐饮业协会却不顾消费者意见,坚持将“霸王条款”列入行业规范。

武汉市消协秘书长肖汉超26日在接受记者专访时介绍,今年2月初,餐饮业协会负责人找到消协,希望听取消协及消费者对《规范》草案的意见。“我们于是组织了部分消费者对草案进行讨论,他们那时就对其中‘禁自带

酒水’‘收取服务费’的规定提出异议,并形成了书面意见。”肖汉超说,“对于这些意见,餐饮业协会不置可否。”

3月底,餐饮业协会又和消协、消费者代表共同座谈讨论此项《规范》。会上讨论很激烈,消费者代表仍坚持“禁自带酒水”“收取服务费”不合理,要求餐饮企业修改规定,但餐饮业协会的几家酒店老总则表示他们也有“苦衷”。

4月21日,《规范》正式出台,其中“餐饮企业有权接受或谢绝消费者自带酒水和食品进入

餐厅,并有权对其自带酒水和食品收取相应服务费”的条款赫然纸上,立即引来舆论哗然。武汉大楚网上的民意调查显示,对“谢绝自带酒水”的新规,反对票达到九成。中消协也发表声明称,对餐饮业谢绝自带酒水行为的态度持反对意见,餐饮业提供配套服务不应再另行收费。

在巨大的舆论压力下,4月26日,武汉餐饮业协会紧急修改《规范》,删除了原来说法,规定提倡免收服务费,“餐饮经营者若收取服务费,应明码标价,并事先告知。”

消协何以站在消费者的对立面

有关法律专家表示,由于《规范》制定主体为社会团体,作为武汉餐饮业的“行规”,对消费者而言,《规范》其实并不具备法律效力和行政强制效力。然而,引起公众更大争议的是,以保护消费者权益为宗旨的武汉市消费者协会竟然会成为此“霸王条款”的制定方。有网友甚至怒称“消协变节”“成了监督对象的同伙”。

对此,肖汉超26日回应说,尽管他对企业担忧的食品安全问题、与顾客产生纠纷等表示理解,但在《规范》制定讨论中,消协一直都反对“禁自带酒水”“收取服务费”的做法。“我曾告知餐饮业协会,他们制定的条款不

妥,要尊重消费者的选择,餐饮企业不能单方面强制消费,也不能违反我国相关法律。这样会导致企业失去客源,也影响整个行业的竞争力。”

但他同时表示,消协的主要职能是接受消费者投诉、调解纠纷,揭露危害消费者利益的行为。“消协实质上只是一个维权纠纷调解机构,既无执法权也无管理权。面对不接受调解的企业,我们也没有办法,往往得借助媒体力量、社会舆论对企业施压。这个《规范》是餐饮企业内部行规,我们也只能从旁建议。消协与经营者之间其实也在博弈。”

既然对“霸王条款”表示异议,消协又为何出现在《规范》

制定方的名册里?肖汉超说,决定参与制定此《规范》,一是因为餐饮业是个高风险、低门槛的敏感行业,武汉有众多餐饮企业,规范其经营行为对于减少日后纠纷非常重要;二是除去不合理条款,这项《规范》中仍有很多亮点,对餐饮企业的经营行为进行了详细规范,不能对其全盘否定。

对于公众质疑,他坦言:“在制定《规范》过程中,我们仅参与了建议、讨论工作,没想到《规范》最后会以消协的名义出台,这是我们工作上的失误,在具体操作过程中也确实大意了。”记者注意到,26日出台的新《规范》仅以武汉餐饮业协会名义发布。

尊重民意、完善立法遏制“霸王条款”

此次武汉餐饮业“短命规范”风波,对于企业、行业协会及维护公民利益的社会机构都是宝贵的一课。值得深思和借鉴的是,任何规范的出台都应充分尊重民意,以公开透明的方式吸纳公众意见,维护公众权益。同时,有关部门也应逐步完善相关立法,规范行业经营行为,为公众营造一个和谐的消费环境。

近年来,商家“霸王条款”屡见不鲜,有些地方甚至出现所谓的“谢绝自带酒水联盟”。有网友评论认为,此次武汉“短命规范”实际上是餐饮市场竞争中一次失败的“行规联盟”。它与去年桂林米粉“蹊跷涨价”事件一样,试图通过“串联”方式强迫消费者接受商家意愿。“这场闹剧说明,市

场话语权仍在消费者一方。‘霸王意志’胆敢露头,民众的声音就能将其淹没。”

湖北省社会科学院专家冯桂林认为,关系寻常百姓的餐饮行业要规范经营、依法经营还任重道远。有关的社会机构应认清自己的宗旨和职责,不要跟着利益的指挥棒成了危害消费者利益的“帮凶”。

此事暴露出的一个普遍存在的问题是,作为消费者利益“代言人”的消协由于在体制上的尴尬及其自身功能定位的缺失,在很多重大消费维权事件中已“习惯性缺位”。此次事件中,武汉消协甚至表示,由于主观上“无能为力”,社会舆论成了他们与行业协会“对抗”的权宜之策。

肖汉超说:“此次事件也说明公众维权意识在提高,迫使企业尊重消费者意愿。同时,对消协的启发和教育也很大,今后我们将努力提升维权理念及素质,学习相关理论知识,严格按照国家法律法规来维权,加大对企业的监督,更好地反映消费者呼声,维护消费者利益。”

有关专家还认为,这样的“霸王条款”之所以能堂而皇之登上台面,也说明了我国相关立法亟待完善。据了解,此前深圳、江苏等地已针对“霸王条款”进行了相关立法,通过地方立法规范经营者的格式合同及条款,强化对违法者的监督和处罚。法律应如何更明确、更具可操作性地规制“霸王条款”,值得国家及地方相关部门思考。



延伸阅读

何谓“霸王条款”

所谓“霸王条款”,就是一些经营者单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的平等格式合同、通知、声明和店堂告示或者行业惯例等,它限制消费者权利,严重侵害群众利益。“霸王条款”之所以遭到广大消费者的

痛恨,是因为个别商家利用信息不对称、供求关系不平衡,将不平等的消费条款强加给消费者。很多时候,由于消费者是以个人形式面对集体形式的商家,存在心理弱势,往往不得不自认倒霉,花了冤枉钱还得受窝囊气。

“霸王条款”的五大共性

霸王条款存在于生活消费中的很多领域,但无论是哪个行业,霸王条款都表现出一些共同的特征。

一、减免责任、逃避经营者应尽义务。“由于某某原因,本公司概不负责”,这是多数服务协议中最常用到的一句话。其实,所谓“某某原因”多为厂家或商家的随意规定,并非法律意义上的免责条款。

二、违反法律规定、任意扩大经营者权利。一些经营者一方面加重消费者的责任,另一方面扩大自己的权利,使双方在权利义务上更加不对等。

三、排除、剥夺消费者的权利。有的经营者通过格式条款,事先拟订消费者放弃权利的条

款,以此为自己免责。有的经营者任意单方面修改合同,剥夺消费者原本享有的权利,如许多银行对以前办理银行卡的客户收取年费问题。

四、权利义务不对等、任意加重消费者责任。像很多城市里的空调巴士,开着空调时车票比普通公共汽车贵一倍,不开空调车票还是那么贵。消费者付出了代价,却没有享受到应有的权益。