

编者按:

每有引人关注的社会事件、法律问题发生,律师往往能在第一时间给出提示、提供服务。我们为读者采集律师对这些身边事的法律解析,让您不用出家门就可享受“律师服务”。

饭店就餐要收“餐位费”?

律师:侵犯消费者权益

据《中国消费者报》报道,点餐前无明确提示,结账时才发现被收了餐位费,每人少则1元,多则5元、8元。如今,在四川成都、宜宾等地,收取餐位费已成为餐饮行业的一种“惯例”,由此引发的消费纠纷时有发生。

涉餐位费投诉不断

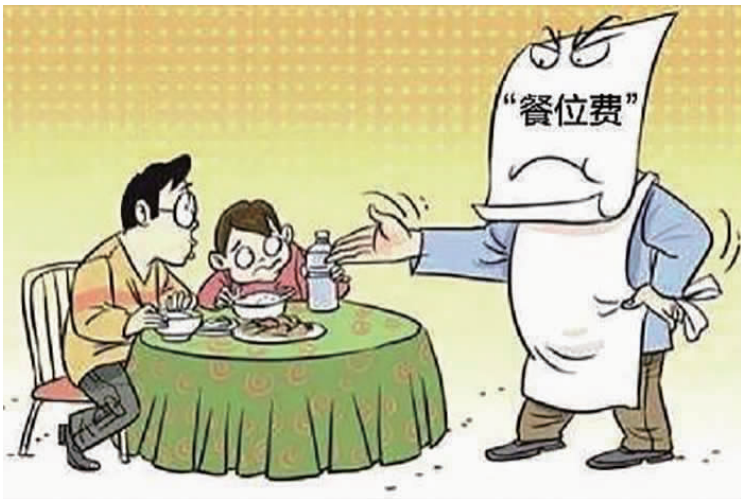
成都消费者骆女士和朋友日前来到位于成华区建设路东二段的情妹妹干锅店用餐,扫码点餐后发现被系统自动收取了餐位费和纸巾费。因为不需要餐巾纸,骆女士当场就把2元钱的纸巾退了,而餐位费却无法取消,每人1元,2人共被收费2元。

和骆女士一样,很多消费者都曾被不明不白的所谓餐位费搞懵过。据了解,目前成都当地很多餐馆都存在收取餐位费的现象,虽然收费标准不一,但收取方式都很“霸道”,事先不明确告知,扫码点餐时由系统直接生成。不喜欢查验结账单的“粗心”消费者便被蒙在鼓里。而很多细心的消费者查验结账单发现被收取餐位费后,选择了投诉维权,记者此前就接到了多名消费者的投诉。

“顾名思义,餐位费就是消费者就餐时的座位费用。”郑先生认为这种收费是乱收费,违反了《消费者权益保护法》,也不符合常理。“消费者购买饭后,难道不是在餐馆坐下来用餐?真是匪夷所思,十分荒唐。”郑先生说。

那么,商家对于收取的餐位费是如何解释的?记者调查发现,各商家对餐位费的解释五花八门,不少不合理的收费项目都隐藏在餐位费之中。有的商家解释称,餐位费包括米饭;有的解除了米饭,还包括纸巾及一次性餐具费用;有的解释包括茶水费和一次性碗筷费用;有的商家一面宣称茶水、小吃免费,一面又以餐位费的名义暗中收费。

四川博绅律师事务所主任李清律师认为,经营者未尽告知义务收取消费者的餐具费、餐具消毒费、茶位费、餐位费、抽纸费等,在日常生活中屡见不鲜,虽然金额不大,但这种隐形收费违反了《消费者权益保护法》的规定,侵犯了消费者在购买商品或



资料图片

者接受服务时的知情权、选择权、公平交易权。经营者有义务按照《食品安全法》的相关规定向消费者提供安全、卫生、清洁的就餐环境和餐具。

法院判决确认违法

在四川省高级人民法院前不久公布的2021年度消费者权益保护典型案例中,有一起判例就涉及餐位费,法院判决收取餐位费的行为违法,涉案餐厅败诉。

2021年6月20日晚,张先生和同事前往四川省宜宾市南溪区某餐厅聚餐。该餐厅通过微信将菜单发送给张先生的同事点菜,菜单上有一项载明“米饭2元/位”。结账后,除实际消费的菜品外,张先生发现账单上还有餐位费(米饭)16元的收费项目,认为该项收费不合理,他们并未食用米饭,且餐厅也未事前告知,存在欺诈行为,遂要求退还。但餐厅认为收取餐位费是行业惯例,菜单上已明示顾客“米饭2元/位”,且应收餐费673.5元,但考虑到顾客用餐实际及优惠老顾客等因素,实际只收取660元,并未收取餐位费,故不予退还。因协商未果,张先生起诉要求餐厅退还餐位费,并赔偿3倍用餐费用。

宜宾市南溪区人民法院审理认为,餐饮企业向消费者提供达到国家

卫生标准的餐具、纸巾,是餐饮过程中的配套服务项目,同时也是经营者的法定义务和附随义务。本案中,餐饮企业负有向顾客提供清洁餐具和纸巾的义务,故其收取餐具和纸巾费用于法无据;对于收取米饭费用,虽然在餐厅的菜单中标有“米饭2元/位”,但张先生及其朋友并未要求提供米饭,也未食用米饭,庭审中餐厅称即使未食用米饭也应收取餐位费,显然侵犯了张先生作为消费者的合法权益。张先生结账单显示应收673.5元,实际收取660元,少收的费用系对顾客的消费优惠并非退还的餐位费。虽然餐厅属于违规收取该费用,但因结账单中明确了该收费项目,并不构成欺诈,遂判决餐厅退还张先生16元。

法院认为,《消费者权益保护法》明确规定,经营者提供商品或者服务应当诚信经营、明码标价,不得强制交易。经营者收取服务费应当提前告知消费者,告知方式应当清晰明确,确保消费者知悉。案涉餐厅以行业惯例为由,在消费者未消费的情况下收取费用,并对其附随义务向消费者收费,侵犯了消费者合法权益,不符合法律规定。虽然本案涉案标的金额小,餐位费在生活中也普遍存在,但普遍存在不一定合理合法。经营者作为市场经济主体,需要牢固树立诚信经营理念,自觉规范经营行为,不得损害消费者权益。(刘铭)

警惕手机维修陷阱

据《人民日报》报道,上海警方前不久侦破了一起手机维修诈骗案,作案团伙以线上客服低价揽客、线下门店虚假维修的方式骗取高额维修费,涉案金额超3000万元。近段时间,不少读者来信反映在手机维修过程中曾经被骗,有读者表示,“手机坏了不是不想修,而是不敢修”。

记者调查发现,手机维修对于普通消费者存在较高专业门槛,一些不法分子借此设下种种圈套,侵害消费者的合法权益。

记者以更换手机电池为由,咨询了线上线下共8家手机维修店,既有官方售后,也有个人经营的手机维修店。其中,官方售后的报价为500多元,而7家个人经营店铺的报价均低于200元。

“更换的电池是原装电池吗?”面对记者提出的疑问,几家店铺客服人员基本都作出了肯定回答。

但当记者询问细节时,有些客服却改口称:“是原厂电池,都是一样的。”

还有的含糊其词,只说电池“是原装品质”,有的则表示“是原装电池,但更换后手机开机时会有弹窗,不过不影响正常使用”。

记者向官方售后咨询得知,如果更换的是原装电池,手机并不会出现弹窗界面。

吉林省长春市消费者协会秘书长钟萍说:“这是比较典型的模糊表述,利用消费者和手机维修者之间的信息差,让消费者误认为更换的是原装电池。”

她表示,主要原因是消费者对手机维修不了解,而且手机维修行业的价格标准不透明,消费者难以掌握维修价格和品质。

据某手机品牌官方售后工作人员介绍,目前手机维修中较常见的陷阱包括以次充好、用模糊说法误导消费者,从而使用价格低的非原装零件冒充

原装零件;夸大问题、“小病大修”,收取高额维修费用;将手机中的原装零件偷换成非原装零件等。

此外,维修过程中消费者个人信息泄露问题也不容忽视。不少消费者选择线上寄修,将手机寄到指定地点维修。由于消费者无法监督手机维修过程,线上寄修存在个人信息泄露的可能。针对这一问题,记者咨询了几家线上手机维修店铺,对方均表示不会泄露个人信息,但仅有一家店铺表示可以全程拍摄维修过程,并把视频发给消费者,而其他店铺则没有具体措施避免个人信息泄露。

钟萍表示,有部分手机品牌推出了“维修模式”,可在一定程度上保护维修过程中个人信息安全,“不过还是建议消费者尽量去官方售后,相对而言各方面更安全可靠。维修时应尽量在现场看着,避免个人信息泄露、零件被偷换等问题”。

手机维修陷阱多,消费者应该如何避免个人权益受损?

吉林大学法学院教师王皎皎表示:“消费者应当选择有合法资质的维修网点,并且保留购买和维修的票据、凭证,以及更换下来的零件、维修价格清单等。如果维修者有一些口头承诺,应该将其落实为书面形式。”

“在维修手机之前,消费者应与维修者签订维修协议,注明手机出现的问题和更换的零件品牌、型号信息,并要求加盖与维修店铺经营许可证上名称一致公章。”钟萍提醒,如之后双方发生纠纷,可依照维修协议进行维权。

吉林省律师协会副会长修保认为,消费者应保存证据、全程留痕、依规投诉、依法维权。

“如果在维修中发现权益受损,可依据相关证据向经营者提出重修、调价等诉求。经营者无正当理由拒绝的,消费者可拨打12315消费者投诉举报热线进行投诉,或者寻求当地消费者协会的帮助,也可向市场监督管理部门反映情况。”修保说。

(郑智文)

“声音变现”吸引人 培训乱象亟待治理

据《中国青年报》报道,“本想通过配音培训做副业赚钱,没想到培训结束一个多月了,根本赚不到钱”。这个寒假,想成为“斜杠青年”的00后大学生小林(化名),不仅没像宣传广告中那样“接单资源不断”“一小时就能赚200元”,还赔进去了近3000元的培训费。

正在成都读大学的小林,自小就被称赞“嗓音好听”。前阵子在短视频平台刷到配音培训班广告,他“一下就来了兴趣”。“起初就想着能赚点零花钱就可以了,根据页面上的介绍添加了工作人员微信,对方很热情地介绍了配音行业情况,并发来了免费试听课程的网络链接”。

小林告诉记者,免费课程“听上去还不错”,“工作人员说现在有100元押金抵2000元的优惠活动,还可以先付押金。因为即使享受了

优惠后,培训费还需要交近3000元,家人看出其中套路,我就决定不学了。对方开始还不停地劝我抓住机会入行,但当我想要回押金时,对方就直接失联了”。

前不久,记者随机加入了一家提供免费直播课的配音培训学员微信群,群内多为在校大学生和“宝妈”。直播课的“导师”称,“众多有声书主播已经入场瓜分红利,热爱有声的话需要及时把握机会;报名配音课程是一项投资少、无风险的项目”等。工作人员也提到,免费课程仅是介绍配音行业现状,想得到更多“干货”则需要报名正式课程,“从配音小白到进阶、打造个人IP成为播客,每期价格从近4000元到万余元不等”。

多名群内“学员”对记者坦言,最初被兼职赚零花钱的广告语吸

引,看到有声书、广播剧等声音市场前景广阔,也打算试一试。但是否要真正添置专业设备、后续能否接单、还要不要进行正式培训,他们多表示“不会轻易投入大量资金”。

值得注意的是,一些培训班还推出了“培训费分期付”的借贷服务。在某投诉平台上,一位网友写道:“本来想配音兼职赚钱,可是钱不够,培训班工作人员又介绍我在网贷平台借分期贷款来学配音,现在一个月了没赚到钱,网贷还天天打电话催还贷,要求退款时对方说超过一个月退不了……”

据媒体报道,去年上半年,国家市场监督管理总局曾对培训机构的虚假宣传、虚构原价和虚假优惠折价等违法行为进行专项检查,多家知名培训机构被顶格处罚。

北京市京师律师事务所律师金

琳说,培训类骗局时有发生,有的涉嫌诈骗、涉嫌虚假广告,甚至涉嫌套路贷。她提醒,不能盲目相信这类提供工作机会的培训,贸然签订协议缴费,要注意协议里双方的权利义务是否对等;对于提供贷款途径的培训机构更要警惕套路贷的风险;注意固定证据,留存对接信息及对接人,有利于自己的事后维权。

配音市场有多火热,就意味着行业有多缺人。但想在配音行业占有一席之地,真的这么容易吗?

配音演员张杰回忆,2006年他入行时,互联网刚兴起,配音只能算依附于影视剧产业的“小众行业”,“直到2015年前后国产动画快速发展,能让纸片人活灵活现的配音行业也随之走进大众视线,再加上各类社交媒体平台、综艺节目的推动,大众也体验到了配音的乐趣”。

“配音过程中需要演绎,也需要快速进入角色,再把角色特点展现出来。”张杰认为,想进入配音行业,除了去各大艺术院校表演专业进行专业学习外,还可以选择正规的专业配音机构培训班,“无论是有声读物还是广播剧,好的配音要能通过声音进行演绎,天赋和个人条件固然重要,但努力磨炼自己的技艺、丰富自己的内心情感,是需要不断训练的。”

业内人士认为,中国网络音频行业市场规模正处于高速发展期,配音市场的专业人才呈现出短缺的现状,也给了这些培训班“商机”。“想靠声音副业赚钱,离不开专业系统的学习和大量训练,不断提高业务水平。包括发声、气息、声音控制、角色塑造、剧本分析语言节奏、逻辑重音等,不是单靠课堂的理论讲解就能让学员真正掌握的。”(孟佩佩)