“火锅蘸料费按人头收 不吃也得给钱”

记者走访发现市民反映的情况确实存在
海口多家火锅店服务员称，若所有人都没用蘸料则不收蘸料费，只要有人用了就按就餐人数收

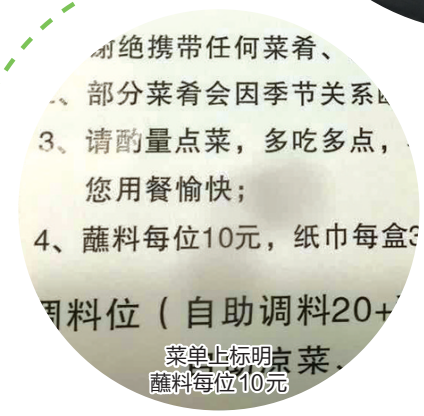
本报讯 “火锅蘸料按人头收费，有的朋友没吃蘸料也被收取蘸料费，这样合理吗？”近日，有市民向本报反映称，他和几名朋友一起去吃火锅，有一个朋友来晚了，就坐下来吃了几口菜，并没有使用蘸料，可店家却要按人头收取蘸料费，“我们理论也没有用，遇到这种事情，聚餐的好心情都被破坏了。”该市民说。

记者走访海口多家火锅店发现，这些店的蘸料费均是按人头收取，服务员称，一行人中即使只有一人用了蘸料，其他人也要收蘸料费，如果没有人用蘸料，则不收费。

对此，律师表示，店家涉嫌强制消费者消费，属于霸王条款，消费者可以向工商部门投诉。

记者 沈丽焕 曹宝心 金浩田 文/图

火锅



菜单上标明蘸料每位10元

市民反映
一行人火锅店就餐 有人没用蘸料却被收费

近日，海口市民王先生向记者反映称，3月初，他和几个朋友到海府路一家火锅店吃火锅。由于一个朋友最近胃口不好，就没有用蘸料，另一个朋友来晚了，只吃了几口菜，也没有用蘸料，可是结账时，服务员却按就餐人数收取蘸料费。“我觉得很不合理，就和服务员争辩起来，可是服务员说蘸料是按人头收费的，只要同行的人中有人用了蘸料，其他人也要收费。”王先生说。

市民刘女士也有同样的遭遇。刘女士说，有一次，她和家人去吃火锅，由于5岁的女儿不能吃辣，刘女士就调了一碟芝麻酱和女儿共用。“我们同行5个人当中，有两个孩子都没有要蘸料，但是结账的时候服务员连问都没问，直接按5个人收取蘸料费，8元/位，总共40元。”刘女士说，由于带着孩子，她没有就此事与店家理论，只是在朋友圈感慨了一番，没想到很多朋友留言称，吃火锅的时候遇到过这种情况，早已见怪不怪，但想到只是几元钱的事情，就没有计较。

刘女士认为，虽然蘸料费只有几块钱，但店家的做法确实不妥，“不用蘸料也收钱，这不是霸王条款吗！”

记者走访
6家火锅店均按人头收蘸料费

针对王先生和刘女士反映的情况，记者近日走访了海口6家火锅店发现，这些火锅店的蘸料费都是按照人头收取，收费标准不一，有5元/位、6元/位、8元/位、10元/位等。

3月10日，记者在上邦百汇城一家重庆火锅店看到，菜单上写着“自助调料5元/位”。记者点餐时询问服务员，其中一人不要蘸料是否要收费？“你们两个人当中，只要有一个人用蘸料了，另一个人也要收费。”该服务员说，如果两个人都不用蘸料，店家就不收取蘸料费。

“只要有人用蘸料，其他人也要收费”

当日下午，记者前往日月广场一家火锅店，点餐时看到，菜单上写着“蘸料每位10元（自助调料20多种，自助水果、自助凉菜、自助凉粉）”。记者经询问了解到，这家火锅店也是按人头收取蘸料费，只要有一人用了蘸料，同行的其他人也会被收取蘸料费。“只有点了蘸料，才有资格享用自助水果、自助凉菜和自助凉粉，如果单独点自助凉粉或者自助水果，也要收取蘸料费。”服务员说。

3月11日，记者在蓝天路一家火锅店走访了解到，该店的蘸料费为6元/位。经询问得知，蘸料费也是按人头收取，一行人中即使只有一人用了蘸料，其他人也要收蘸料费，如果没有人用蘸料，则不收费。“点了蘸料，才可以享用自助凉粉等，如果不点蘸料就不能吃凉粉。”该店一名服务员说。

随后，记者又走访了位于海府路、明珠路和望海国际的三家火锅店，这些火锅店的工作人员均表示，蘸料费按人头收取已形成惯例，也就是不管桌上有几人，只要有一人用了蘸料，店家就对全桌人收取蘸料费。

业内人士
按人头收蘸料费是行业惯例

“这几乎是行业惯例了。”一名不愿透露姓名的火锅店工作人员告诉记者，目前海口的火锅店大多是自助调料，火锅味碟种类很多，一桌人当中只要有一个人自取了蘸料，就很难说清这桌人谁用谁没用蘸料，所以大多数火锅店按人头收蘸料费。“因为蘸料是无限量供应的，如果有人取了蘸料分给其他人，而我们只收一个人的蘸料费，那不是亏大了。”该名工作人员说，按人头收费方便管理，且蘸料不会损失太多。

“现在火锅店都会在菜单上标明蘸料收费标准，让消费者享有知情权，并没有侵犯消费者的权益。”另一家火锅店的工作人员说。

律师说法
所谓“行业惯例” 涉嫌强制消费，属霸王条款

只要有顾客用了蘸料，店家就按人头收费，这合理吗？律师钟敏表示，“这已经属于霸王条款的范畴了。”

钟敏解释道，合理的消费流程应该是谁实际消费了就付费，“如果有人没有使用到消费产品，却需要支付相应的费用，其公平交易权就受到了侵犯。”

关于火锅店工作人员说的，由于蘸料无限量供应，所以店家没法准确界定消费者人数而选择按人头收费，钟敏认为，这涉及到取证的问题。“如果服务员看到或者监控录像拍到一桌人都用了蘸料，那店家可以正当收取蘸料费。如果有的人没用蘸料，则不应该收费，店家必须有相应的证据，而不是自我主张和推定。”

钟敏表示，商家必须要遵循明码标价的规则——提前告知消费者，消费者可以选择接受，也可不接受，商家不能强制消费，否则就侵犯了消费者的知情权、公平交易权及自主选择权。《消费者权益保护法》第9条规定，消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。部分火锅店所谓的“行业惯例”，其实涉嫌强制消费者消费，属于霸王条款，消费者可以向工商部门投诉。

维权我帮您

本报有奖征集线索
最高奖 2500元

三种途径 轻松报料

热线：活动报料热线电话66742110、66700110。

微信：搜索关注微信公众号“hntqb2014”，关注海南特区报官方微信，通过菜单栏“特互动”的爆料台，向我们提供线索。

微博：搜索关注微博账号“海南特区报”官方微博，留言进行报料。

本报官微二维码

一年一度的“3·15消费者权益保护日”即将来临，本报特别推出“3·15，维权我帮您”系列报道，揭露隐蔽的消费陷阱，曝光不合理的行业潜规则，帮助广大消费者更好地维护自身合法权益。

如果您在消费中遇到了陷阱和骗局，遭遇严重的产品质量问题又索赔无门；如果你曾亲身经历消费黑幕，希望用自己的遭遇警醒更多消费者；如果您曾经或现在是某一行业的从业人员，了解企业或行业欺骗消费者的“潜规则”，不愿同流合污却又无力改变，我们都希望您能告诉我们，一起维护消费者合法权益！

房产、汽车、教育、医疗、美容、健身、装修建材……今年3·15期间，本报将重点关注与市民生活息息相关的消费侵权事件。如果您有新闻线索或者投诉，本报记者也将在第一时间跟踪调查，帮您一起维护合法消费权益。我们承诺，将尊重线人或报料者的意愿，对个人隐私信息严格保密。线索一经采用并进行报道，报料者将获得50元–2500元的奖励。