

“扫码点餐”还需“强制关注公众号”备受诟病,腾讯展开核查已满一周 仍有餐厅存在点餐“强关”公众号



晨报记者 李晓明

随着“扫码点餐”的普及,点餐还需“强制关注公众号”等问题也备受诟病。对此,腾讯平台表示,已于1月17日开始对此类问题进行核查,违规的公众号将被限制二维码打开公众号能力。

平台核查已满一周,目前情况如何?记者随机测评魔都十大餐厅,发现仍有少数餐厅存在着强制关注公众号、过度收集消费者信息的情况。



记者测评的多数餐厅,扫码点餐会直接跳转至小程序点单页面,无需再关注公众号。

有商家点餐依然欠人性化

在“扫码点餐”带来的一系列问题中,“强制关注公众号”备受诟病。

对此,腾讯公司向开发者推送了关于自查“扫码点餐强制关注公众号”问题的通知,提醒开发者自查并及时进行整改,为用户提供良好的点餐体验。平台也将于2022年1月17日开始对此类问题进行核查,违规的公众号将被限制二维码打开公众号能力。

整改开展之后,记者随机抽查了三家商场十大餐厅,发现部分餐厅已经整改,但仍有2家餐厅提供的扫码点餐服务中,需要强制关注公众号。

在牛壹鲜牛肉火锅(大融城店),每张桌面上都张贴着扫码点餐二维码,几个月前记者在此扫码时,需要先关注牛壹鲜牛肉火锅大融城的微信公众号,然后在推送的信息中选择“点我快捷点单”才能实现点单功能。

此次记者再次扫码发现,会直接跳转至小程序点单页面,无需再关注公众号。店员表示,以前关注公众号才能点餐,不少消费者提出了意见,所以公司也统一对扫码点餐功能进行了优化,改为小程序直接点餐,这样更加便利。同时,店内也提供菜单和人工点餐,如有老年人用不来扫码点餐,也可以让服务员帮忙点餐。

在西贝莜面村(协信广场店),扫码点餐功能同样进行了优化。此前桌面扫码需要关注“西贝莜面村”的公众号再点餐,而现在则直接进入微信小程序直接点单。店内还提供平板电子菜单供选择,选定后再交由服务员确认下单。

不过,在记者随机测评的十家餐厅中,仍有2家扫码点餐需要强制关注公众号。其中一家为“东北灶(大宁国际店)”,该餐厅每张桌上都张贴着“扫码点餐”二

码,扫码进入后则为“东北灶餐厅”的微信公众号页面,需要点击“关注”后才会跳出点餐页面。

该店店员表示,如果不想扫码点餐,也可以用纸质菜单点餐,勾选之后交给服务员即可。

另一家扫码点餐需要关注公众号的餐厅为“烧肉同话(协信广场店)”,同样每张桌子上都张贴有扫码点餐的二维码,扫码则进入关注公众号的页面。

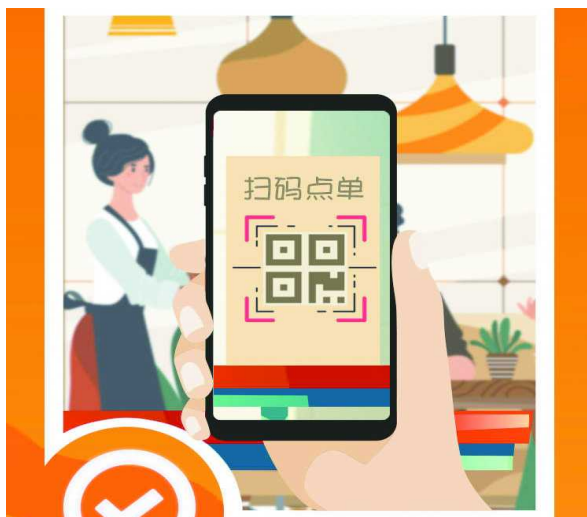
值得一提的是,即便是记者扫码关注了“烧肉同话”公众号,也很难找到自助点餐的页面。对此,餐厅经理表示,此前已经收到平台通知,目前扫码点餐功能正在进行优化,暂时无法正常点餐,可以通过人工服务进行点餐。

扫码点餐仍在收集信息

除了强制关注公众号外,扫码点餐需要用户授权个人信息也是吐槽较多的问题。此前,中消协曾点名批评“扫码点餐”涉嫌过度收集消费者个人信息,并指出消费者到餐厅就餐,并无必要提供手机号、生日、姓名、地理位置、通讯录等与餐饮消费无关的信息。

记者测评发现,扫码点餐获取个人信息的情况依然存在。在测评的十家餐厅中,绝大多数扫码点餐功能通过微信小程序实现,在进行扫码进入小程序后,一般需要申请用户的公开信息,如微信昵称、头像等,如避风塘(大宁国际)、家府潮汕菜(大宁国际)等,还有门店需要获取地理位置,如炊牛叔牛腩煲(大宁国际)。

更有餐厅声称“为了更好的服务体验”,要求获取更多的个人信息。如牛腩之旅(协信广场店)扫码点餐之后,第一步是申请获取用户的昵称、头像等公开信息,随后出现“让我们了解你更多一些”的页面,并以“注册享会员价”优惠引导用户点击,下一步则申请获取用户手机号,并自动注册成为会



随着“扫码点餐”的普及,点餐还需“强制关注公众号”等问题也备受诟病。对此,腾讯平台表示,已于1月17日开始对此类问题进行核查,违规的公众号将被限制二维码打开公众号能力。平台核查已过去一周,目前情况如何?记者随机测评魔都十大餐厅,发现仍有少数餐厅存在着强制关注公众号、过度收集消费者信息的情况。

测评项目	扫码点餐	关注公众号	纸质菜单	人工点餐
避风塘(大宁国际)	✓	✗	✗	✗
家府潮汕菜(大宁国际)	✓	✗	✓	✓
炊牛叔牛腩煲(大宁国际)	✓	✗	✓	✓
新雅茶室(大宁国际)	✗	✗	✓	✓
东北灶(大宁国际)	✓	✓	✓	✓
西贝莜面村(协信广场)	✓	✗	✗	✓
烧肉同话(协信广场)	✓	✓	✓	✓
魔都三兄弟(协信广场)	✓	✗	✓	✓
牛壹鲜牛肉火锅(大融城店)	✓	✗	✓	✓
牛腩之旅(协信广场)	✓	✗	✓	✓

本版图片及制图/曲俊彦

员,最后才进入点餐功能。

对于扫码点餐乱象,在今年的上海“两会”上,上海政协委员刘建民提交了一份《关于规范餐饮

服务行业滥用扫码点餐损害消费者权益的建议》的提案。提案中透露,不少商家取消人工点餐服务,甚至不提供现场菜单,消费者只能

关注公众号或小程序后进行扫码点餐。但大部分可扫码点餐的餐厅在收集信息时,向消费者展示的“隐私条款”或“用户协议”位置隐蔽不易发现,或展示后需接受才能进一步点餐。

对此,刘建民建议取缔强制收集消费者个人信息,扫码点餐过程中是否关注餐厅公众号,消费者应有自由选择权,应提供选项,不得强制或默认选择。点餐后商家公众号未经同意、请求或表示拒绝时,不得向消费者发送广告等商业性信息。

只能扫码点餐,顾客可拒绝

扫码点餐在给商家带来便利的同时,也会给消费者带来障碍。尤其是只提供扫码点餐而取消人工点餐的话,对于一部分消费群体尤其是老年人则非常不友好。

记者在本次测评中发现,大多数餐厅在提供扫码点餐的同时,仍然能提供人工点餐服务,10家中仅有1家餐厅不提供人工点餐服务。

10家测评餐厅中,有9家均支持扫码点餐服务,仅有一家餐厅“新雅茶室(大宁国际)”不支持扫码点餐,还是沿用传统的纸质菜单+人工点餐服务。

9家提供扫码点餐的餐厅中,8家均同时提供人工点餐服务,并有纸质菜单可供选择。仅有“避风塘(大宁国际)”没有纸质菜单,且不支持人工点餐服务。记者下午2点15分进入该餐厅,询问是否有下午茶提供,服务员回应,但没有纸质菜单,只能扫码点餐,系统会在下午2点自动上线,然而直到等到快2点半的时候,记者在扫码点餐系统才看到下午茶套餐上线。在此过程中,只能白白等待。

中消协指出,仅提供“扫码点餐”涉嫌过度收集消费者个人信息,侵害了消费者的公平交易权,不提供现场菜单有损消费者的知情权,新技术应用不应成为特殊消费群体的消费阻碍。

上海市消保委公益律师陆珊菁认为,扫码点餐是信息化时代下的智能化服务的新形式,本身不是问题。但如果扫码点餐成为就餐的唯一选择,就是问题,其本质是剥夺了消费者的选择权。因此,商家在采用扫码点餐等智能服务的同时,应保留菜单点餐的传统方式。

陆珊菁指出,《消费者权益保护法》第二十六条规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。若商家强制要求消费者扫码点餐,消费者有权拒绝,或向市场监管部门投诉。同时商家也要保障消费者的个人信息,如若消费者发现个人隐私信息受到侵犯,应及时通过法律途径维权。