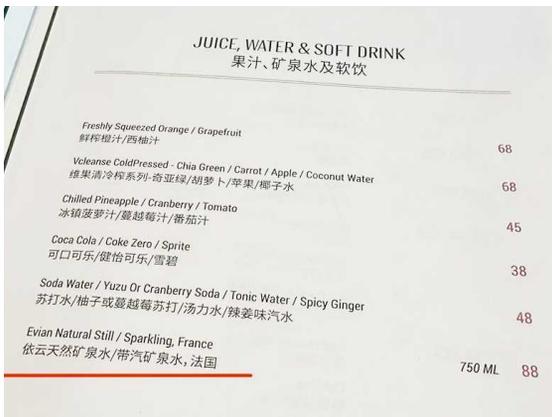


## 一瓶矿泉水收费 88 元引发争论

# 餐厅提供了酒水单，还需要告知吗？

“您要气泡水还是矿泉水？”到餐厅用餐，你是否碰到过服务员这样询问？近日，“茉莉”和男朋友在静安区一家餐厅用餐时，当服务员问他们喝点什么时，“茉莉”男友回复矿泉水，却不曾想到，一瓶矿泉水的价格竟要 88 元。即便商家称提供了明码标价的酒水单，但在“茉莉”看来，餐厅仍有诱导消费的嫌疑，并对此进行了投诉。但是，也有部分网友认为“茉莉”的做法不妥，“瓶装水都不免费，喝之前为什么不问一问呢？”



### 结账时发现两瓶矿泉水花了 176 元

“商家从始至终没有向顾客告知过矿泉水要收费，结账时才发现一瓶矿泉水要收费 88 元。”

近日，“茉莉”和男朋友在静安区一家名为“Frasca”的餐厅用餐，因为矿泉水的费用问题，和商家产生了不愉快。

据“茉莉”回忆，当天她和男朋友落座后，餐厅服务员过来询问：“要喝点什么？”她男朋友回复称：“矿泉水”。

很快，服务员拿来了一瓶瓶装的矿泉水。在用餐期间，“茉莉”两人将这瓶水喝完，服务员再一次过来询问，是否要加水，“茉莉”和男朋友表示同意，于是服务员再次拿来了一瓶矿泉水。

“结账完以后，发现不知道什么东西消费了 176 元，查了翻译才知道是矿泉水。”

拿着账单，“茉莉”又回到了餐厅，提出要退还两瓶矿泉水的费用，因为在她看来，商家从未告知瓶装水的费用。

但是，商家却没有同意退费，理由是餐厅提供了酒水单，而且是顾客自己表达的“要矿泉水”。

经过多次沟通，餐厅同意退还“茉莉”一瓶水的价钱，然而“茉莉”在某网购平台上查询到，餐厅提供的这瓶矿泉水价格为 13 元，因此拒绝了商家的处理方案。

“这涉嫌侵害消费者知情权。”“茉莉”说，她的遭遇并非个案，通过查询某点评网站发现，不少消费者都提到了这家餐厅以上述方式提供 88 元矿泉水的情况。

有网友表示：“刚坐下，服务员问我矿泉水还是气泡水，我说矿泉水，正常人肯定以为是免费的啊，这样的误导消费，太不地道了。”

### 餐厅称“提供了酒水单”

4 月 29 日中午，记者来到静安区石门一路 366 号一楼的“Frasca”餐厅，打算亲身感受服务员是如何提供饮品的服务。记者刚一落座，一位外籍服务员就拿来了一本菜单和一本酒水单，记者翻开其中的酒水单后，服务员再次走过来询问：“要喝点什么？”

记者：“有什么？”

服务员：“气泡水、普通水都可以。”

随后，记者和服务员确认，普通水就是免费提供的柠檬水，而酒水单上有一页写明，“依云天然矿泉水 / 带气矿泉水，法国”，750 毫升标价是 88 元。

当记者表明身份后，餐厅经理孔女士告诉记者，最近他们确实因为顾客投诉的事情有一些困扰。

“当天我们询问客人要喝点什么，还没来得及说气泡水还是矿泉水，那位男士就说矿泉水。”

孔经理解释，客人需要矿泉水，她不可能给客人拿来一个

其他的東西，而且服务员拿来一瓶瓶装水后，顾客即便当场提出疑问，比如询问价格或是表明不需要收费的水，他们都可以当场更换。

“但是我们拿来瓶装水后，顾客没有提出疑问，而且喝完以后又加了一瓶，我们服务员还进行了二次确认，问是不是矿泉水，对方说是的。”

孔经理直言，对于顾客提出的没有告知费用一事，他们已经给客人提供了酒水单，“如果拿着一瓶水到客人面前，说这瓶水 88 元，需要打开吗？这样也不合适。”

孔经理说，早在两三年前，服务员确实会问客人“喝气泡水、矿泉水还是……”，因为有的客人只喝瓶装水，对水质有要求，但是收到部分顾客的反馈后，如今会把“免费水”加在询问的话语里，也是为了避免误解。

另一位服务员告诉记者，就像顾客去商场买衣服，不可能看到顾客拿起一件衣服，店员就上去说一百元、两百元，更多的是等顾客询价，店员再进行解答。

如今，因为接到“茉莉”的投诉，餐厅已经将 176 元原路退还。

### 是商家诱导消费还是顾客没问清楚？

餐厅提供了酒水单，还需要告知饮品的具体费用吗？对于“茉莉”的遭遇，记者注意到，网友支持与反对的意见都有。

网友“美少女沙拉酱”留言道：“之前好多餐厅都是，屁股刚沾着椅子就问你矿泉水还是气泡水，自从我和我老公一个要了气泡水一个要了矿泉水，上过当之后，每次要么先问好，要么不要钱的柠檬水。”

“茉莉”则回复称，她认为这种餐厅就是故意的，明明可以更清晰地提示顾客“依云矿泉水”还是“免费柠檬水”，非要用一些可能会误导的话术，不然谁会买他们 88 元 / 瓶的矿泉水？

还有一位网友称，她前几天吃了个西餐，一进去还在脱外套，服务员就问要不要倒杯水，甚至都没问矿泉水还是气泡水，结果一瓶就是一百多元。

另一位网友表示，既然酒水单上都有，那矿泉水、气泡水和红酒可乐果汁就没有区别，进门问一句“您想喝点什么”就不会造成误解，“只把这两个听起来就像免费的水拿出来问不就是故意误导吗，都收费的话怎么不把所有的饮品品类都报一遍？”

相反，有不少网友认为“茉莉”的做法也有一些“瑕疵”。

“矿泉水当然要收费了，这在哪都是一样啊，瓶装水都是要收费的，你不要收费的水就应该当场说清楚。”网友“远方”说道。

还有人表示，在家以外的地方看到东西不是该礼貌地问一句是否收费，再决定要不要消费吗？提供免费水和瓶装矿泉水必须免费好像不是一个概念吧？

晨报记者 陈 泉

<p><b>上海露虹汽车服务有限公司</b></p> <p><b>荣获</b></p> <p>2024年上海市道路客运 市内包车企业度质量信誉考核AAA</p>	<p><b>上海睿驰建设有限公司</b></p> <p><b>荣获</b></p> <p>上海政府 购买服务供应商</p>	<p><b>上海平易装潢材料有限公司</b></p> <p>产品名称: 铝合金门窗(成品窗)(工业建筑用成品窗) 备案证: BH(窗)-28-20250100</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>	<p><b>上海东银建筑工程有限公司</b></p> <p>产品名称: 铝合金门窗(成品窗)(工业建筑用成品窗) 备案证: BH(窗)-28-20250110</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>
<p><b>上海惠友汽车租赁有限公司</b></p> <p><b>荣获</b></p> <p>2024年上海市道路客运 市内包车企业度质量信誉考核AA</p>	<p><b>河南中烁玻璃有限公司</b></p> <p>产品名称: 建筑用安全钢化玻璃 备案证: BW(综)-29-20250007</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>	<p><b>安徽艾米伦特建材科技有限公司</b></p> <p>产品名称: 建筑用金属面隔热夹芯板 备案证: BW(建)-07-20250003</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>	<p><b>上海友南特幕墙装潢有限公司</b></p> <p>产品名称: 聚氨酯门窗(成品窗) 备案证: BH(窗)-28-20250121</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>
<p><b>上海振局汽车租赁有限公司</b></p> <p><b>荣获</b></p> <p>2024年上海市道路客运 市内包车企业度质量信誉考核AA</p>	<p><b>邦千家门窗有限公司</b></p> <p>产品名称: 铝合金建筑型材 备案证: BH(综)-30-20230001</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>	<p><b>上海厚水装饰工程有限公司</b></p> <p>产品名称: 铝合金门窗(工业建筑用成品窗)(成品窗) 备案证: BH(窗)-28-20250113</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>	<p><b>上海佳卓建筑装潢工程有限公司</b></p> <p>产品名称: 铝合金门窗(成品窗)(工业建筑用成品窗) 备案证: BH(窗)-28-20250077</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>
<p><b>上海优泰装饰材料有限公司</b></p> <p><b>荣获</b></p> <p>2025年度 门窗行业先锋企业</p>	<p><b>南通恒豪建设工程有限公司</b></p> <p>产品名称: 钢结构构件 备案证: BW(金)-01-20250010</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>	<p><b>上海研展幕墙工程有限公司</b></p> <p>产品名称: 铝合金门窗(成品窗)(工业建筑用成品窗) 备案证: BH(窗)-28-20250103</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>	<p><b>苏州浙东幕墙门窗工程有限公司</b></p> <p>产品名称: 铝合金门窗(成品窗) 备案证: BW(窗)-28-20250030</p> <p><b>获取</b></p> <p>上海市 建设工程材料备案证</p>