



编者按

农历新年进入倒计时，大街小巷年味渐浓。作为一年中最重要的“团圆宴”，一桌丰盛的年夜饭蕴含着人们对幸福团圆和美好生活的期许。有的家庭提前联系饭店预订年夜饭，有的家庭预订年夜饭外卖、自提、套餐礼盒等，还有的家庭选择购买高效便捷的预制菜……而现实中，面对“一扇难求”的盛况，有商家使出浑身解数“套路”消费者，侵害消费者合法权益。一餐一食皆是烟火气，一岁一礼都是团圆情。“法治经纬”聚焦年夜饭背后的价质不符、不合理定价、不合规收费等问题，以期规范年夜饭市场秩序，营造节日良好餐饮消费环境。敬请关注。

变相设最低消费 限时就餐催人走

按“套”卖的年夜饭让消费者叫苦不迭

□ 本报记者 赵丽 □ 本报见习记者 丁一

临近除夕，年夜饭预订已经接近尾声。《法治日报》记者近日走访北京、山东等地20多家餐馆发现，今年年夜饭预订比前两年火爆不少，不管是大众餐饮还是高端餐饮，包间基本已经被订满，有的餐馆甚至连大厅也是一桌难求。然而，年夜饭预订火爆背后仍然存在不少问题，如限时消费、限定最低消费、订金不退等，让不少消费者深感无奈。受访专家指出，年夜饭市场的红火，一方面减轻了大众在家里做饭的辛劳，另一方面也为餐饮市场注入了活力，但频频出现的消费“套路”让消费者叫苦不迭，建议相关部门加强监管执法，督促相关餐饮企业整改，让其真正懂得尊重消费者权益。消费者在预订年夜饭时，也要认真审核餐馆推出的年夜饭套餐及相关项目标准，看其中是否存在“霸王条款”等，合法合理维护自身权益。

包间设置最低消费 客人无法自行点餐

不少餐厅为了迎合市场，做起了年夜饭套餐，以“阖家欢乐”“美满套餐”“锦绣美饌”等吉祥词点缀，价格多包含“8”或“9”等吉祥数字。然而，记者发现，有的餐馆要求消费者预订年夜饭时只能选择固定套餐。在记者走访、咨询的20多家餐馆中，有10家称其包间只提供固定席面，有的表示不接受点菜、加菜，有的则表示可以加菜但是有固定菜单，套餐价格从1688元至16888元不等。还有一些餐厅虽然设置了套餐，但仍然可以选择单点，只不过单点的菜品价格有最低要求，比如北京某家餐厅只提供价格为16888元的套餐，单点须达到同等价位；北京另一家餐厅套餐价格为3999元至6999元不等，单点总价要求达到4000元标准。还有的餐厅仅提供按人计费的套餐服务，比如位于北京正大中心附近的一家餐厅规定，只提供每人800元/1200元/1500元标准的套餐服务，客人无法自行点餐，商家将根据人数和价位为客户配置相应套餐。另外有7家饭店对年夜饭设置了不同档位的最低消费额度。比如在国家奥林匹克中心附近的一家餐厅，即使在卡座就餐，也必须达到单人600元的最低消费。还有一些餐厅表示，在套餐规定的8人之外，每增加一位客人需追加599元的费用。北京餐饮行业一位从业者向记者透露，推出年夜饭套餐几乎已成“行规”。他解释说，推出套餐方便后厨备料，好计划，有条理。“过春节时，人手都紧，推出年夜饭套餐，饭店只需把套餐里的菜品备出来就行，确实能省去不少麻烦和成本。”此外，套餐算下来比单点有更

大的利润空间。在北京从事10多年餐饮业，目前在北京市西城区担任一家餐厅主管的陈女士也提到，年夜饭的套餐预订方式实际上是一种无奈之举，“备货问题是不得不考虑的因素”。在中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江看来，饭店只提供套餐而不能单点菜品，属于变相设置“最低消费”，侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权，也涉嫌违反反食品浪费法，因为该行为可能会导致消费者超量点餐，造成浪费。“高价套餐实质上是格式条款强制消费者交易的行为，根据消费者权益保护法有关格式条款的规定，不仅侵害了消费者的选择权、公平交易权，涉嫌强制消费；还违背了绿色消费理念，造成资源浪费。”对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说，早在2014年，我国就出台相关规定禁止餐饮经营者设置最低消费，但一些餐饮企业仍然设置最低消费额，或者虽取消了最低消费额，却代之以包间费、高价套餐等。

不主动告知服务费 限时用餐违者罚款

在调查过程中，当记者询问年夜饭具体价格时，多数餐厅在提及套餐价格时并未主动提及会收取一定金额的服务费。当记者明确询问服务费时，才会被告知在套餐金额基础上，还需额外支付10%至20%的服务费或包间费。对于在网络平台上推出年夜饭套餐服务的商家，多数餐厅也未将服务费列入“团购详情”中。以王府井附近某家餐厅为例，对方一开始只提及一份价格为19988元的“高价套餐”，直到记者进一步询问时，才被告知这份近两万元的套餐费中包含了约3000元的服务费。位于国家会议中心的某家餐厅甚至要分别收取包间费、服务费各10%。受访专家指出，根据民法典规定，餐饮企业在市场调节价范畴内享有自主定价权。然而，若餐厅欲收取服务费，则必须在事前告知消费者。否则，涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权，消费者有权拒绝支付。此外记者注意到，一些商家在接受预订时提出，预订年夜饭套餐需支付全额费用，但并未明确说明如果取消预订是否可退款或退还多少款项。有的商家还要求在订餐时支付1000元定金，但并未明确是“订”金还是“定”金。而现实中，因不退订金引发的年夜饭之争并不少见。记者在社交平台以“年夜饭”“订金”“定金”等关键词进行检索后发现，不少网友吐槽交了订金取消后，饭店要求按比例扣除或全部扣除订金，金额从几百元至上千元。

据北京市京都律师事务所律师常莎介绍，根据民法典规定，如果双方约定为“定金”方式而非“订金”方式，那么在定金不超过主合同标的额的20%时，消费者无权请求返还。因此，消费者要认真确认预付款的性质，避免无法请求返还。不过即使消费者提前交了全部餐费，也可能不能“随心所欲”地享受这顿年夜饭。“之前出去吃年夜饭时，我们饭还没吃完，服务员就开始频繁催出换菜，还一直询问催要要不要打包，什么时候吃完。等匆匆吃完来到大厅，下一桌的客人乌泱乌泱地挤在过道上，场面乱极了。”来自山西新城的徐女士向记者回忆道。“感觉吃饭像被人赶着吃。去年刚吃了一个小时，后面那桌的客人就陆续来了，有人还直接推门进我们的包间，太烦人了。”徐女士说，如果订得晚，基本只能排上第二轮就餐，不仅错过了饭点，还要等很长时间，而且前面那桌吃完后一片狼藉，服务员也不好收拾。徐女士提到的限时就餐情况今年仍然存在。记者致电多家餐馆发现，大部分都有限时规定，有的饭店甚至把就餐时间缩短至半个小时，并且有饭店明确提出如果到时无撤离，则需额外支付超时费用。还有一些餐厅采取早开餐、早下班甚至分时段提供就餐服务的做法。比如北京西站附近某餐厅，在下午4点半到晚上7点和晚上7点半到晚上9点的时间段内提供包间年夜饭服务，以此吸引更多的顾客。常莎认为，消费者原则上有不被商家催赶、安静享用餐饮和服务的权利，但同样也有合理时间的要求；商家在消费者享用餐饮和服务的合理期间内，无权要求对方离开，更不能据此要求消费者支付超时费、罚款等不合理费用。如果商家希望消费者及时清场以便后续接待，可采用固定时限内清场打折的方式，而非不合理地收取超时费、罚款等。

监管力度有待加强 督促商家合法经营

受访专家指出，由于消费者越发青睐在饭店吃年夜饭，年夜饭进入“卖方市场”，异常火爆的年夜饭预订行情，让不少餐馆有了向消费者开出“霸王条款”的底气，导致年夜饭市场乱象频出。“餐饮企业唯利是图、法律意识淡薄，漠视对消费者权益的保护；餐饮企业的违法成本低于违法收益，而消费者维权成本高于维权收益，使得餐饮企业宁冒着被处罚的风险，也要违法经营；监管部门的执法监管力量薄弱，选择性执法、运动性执法导致餐饮企业怀着赌徒心理，有令不遵。这些都是年夜饭消费乱象屡禁不止的原因。”徐海燕说。在广东省食品安全保障促进会副会长朱丹蓬看来，春节期间，餐厅照常营业一般需要多支付员工薪酬，再加上食材价格普遍上涨，餐厅适当涨价情有可原。只要涨价幅度在合理范围内而不是漫天要价，相信消费者也能理解与接受，“但这些并非餐厅实施‘霸王条款’的挡箭牌，更何况很多条款已被消费者权益保护法明令禁止，继续实行就涉嫌违法”。中国政法大学教授孙颖也提出，春节商家经营成本增加，按照劳动法规定，节假日员工加班工资要增加，成本自然升高，按照市场规则，消费旺季价格适当提高，商家经营不易，消费者可以理解，但固定价格套餐限制了消费者的选择权，造成消费者体验感不佳。“消费者也应该客观看待收取服务费、包间费问题。包间就餐和大堂就餐不同，包间通常需要提前预订，其环境装修更佳，服务更周到，占用面积相对更大，菜品的呈现与堂食相比通常会显得更精致。有的包间内还设有专用卫生间，以及沙发、茶几等配套设施，即商家在方方面面要投入更多成本。”孙颖说，因此服务费、包间费收取的比例适当且明码标价，在事先提醒和充分告知的情况下，消费者可以根据自己的需要作出选择。陈音江也指出，餐饮行业应该在提供服务前向消费者说明服务内容，并告知具体收费标准，由消费者在充分知情的情况下自主选择，否则就涉嫌侵犯消费者的知情权。那么，在加收服务费上，商家告知的正确打开方式是什么？“应当是提前告知。”常莎列举了4种主要方式：在消费者打电话订餐的时候电话告知；在消费者进店的时候，领位服务员口头告知；在消费者点餐的时候，服务员口头告知；最重要的是，在菜单上菜品的价格旁，用同等字号同等字体，列明服务费比例，“但是对书面收费内容的字体字号、书写位置等，口头告知的时间、场合等，具体细节不好界定，因为消费场景很丰富，实际情况都不一样，不好用一套规则来统一限定”。受访专家指出，要治理餐饮业的此类“霸王条款”乱象，需多维度出台措施：从立法和行政层面，要及时出台规范性文件，明确餐饮业经营者的权利义务，以便有法可依；从执法层面，各地市场监管部门和消费者协会要定期巡查，及时处理消费者的投诉；从操作层面，可将禁止商家实施的行为制成商家行为规范公告，注明投诉电话，由商家张贴于店内消费者易于看到的地点，督促商家合法经营。



漫画/高岳

□ 本报记者 赵丽 □ 本报见习记者 丁一

想象一下，烤鸭、佛跳墙、椒麻鸡、宫保鸡丁、鱼香肉丝……20分钟便上齐了一桌丰盛美味的年夜饭。随着春节临近，主打高效便捷的预制菜再次引发关注。根据艾媒咨询发布的《2023年中国新春礼盒消费者行为洞察报告》，预制菜首次成为中国消费者新春礼盒十大选择类型之一，有26.91%的受访用户选择购买预制菜作为年货，预制菜已跻身“土特产”行列。接受《法治日报》记者采访的专家认为，预制菜在今年年夜饭的市场表现将有比较大的提升，这也意味着我国预制菜市场已经进入产销两旺的阶段，不过预制菜还面临食品还原度、运输以及安全等问题。

预制菜花样繁多 颇受消费者青睐

近日，大型连锁商超物美的一位员工告诉记者，其所在店内预制菜产品的销量，已较上周同比增长15%。走进该超市，记者看到酸菜鱼、红烧肉、梅菜扣肉、麻辣小龙虾等预制产品，粗略算下来有近20个品牌。销售人员透露“这些预制菜品近期陆续上架，随着春节临近，备货量有所增加，销售情况也日渐攀升”。根据公开信息，很多消费者熟知的知名餐饮品牌也加入了预制菜年夜饭行列，比如北京的全聚德、大董、西贝莜面村、广州的和苑酒家、苏州的松鹤楼、上海的锦大师等。除了线下超市，在线上打开天猫搜索“预制菜高端家用年夜饭”，品类多达4254件，售价在几十元到上千元不等，销量高的店家已经有2000多人确认收货；在京东上搜索“预制菜年夜饭”，品类也多达2800多件，销量最高的已经上百万……在小红书商城、抖音商城等新兴渠道上，预制菜也得到消费者的青睐。小红书商城显示，一款名为小小狮子头的即食肉丸已经有上万人购买，麻六记的猪肚鸡预

制菜已销售千单以上。抖音统计数据 displays，预制菜产品售价27元至93元价格区间的消费者占比高达60%。同时，大部分销量在100件以上的预制菜都具有单价低、即热即炒的特点。比如79.9元的酸菜鱼卖出了100万件以上；品牌餐馆售价上千元的佛跳墙，在抖音商城也主打“亲民”，99.9元6罐的佛跳墙卖出了40万件以上，129.9元的猪肚鸡(600g)已售30万+。

货不对板仍存在 安全隐患未消除

预制菜虽然“越来越热”，但消费者对预制菜是否健康安全的担忧并未消除。江苏省消费者权益保护委员会发布的2023年消费投诉和消费维权舆情分析报告显示，预制菜消费争议不断，排在消费维权舆情第一位。从投诉内容和舆情监测情况来看，相关问题主要集中在几个方面，其中包括预制菜与宣传不符，味道不佳且存在食品安全问题，以及预制菜标识标签信息不全，引发消费者担忧。重庆市民王女士用“踩雷”来形容近期的一次预制菜拆包经历。本着为大年夜试菜的心态，王女士在某平台购买了一盒佛跳墙预制菜。拿到手时，包装完好，仿古花色的盒子也很好看，但食用起来的体验却让她对该商品的印象大打折扣，“里面几乎都是菌菇，只有很小一只鲍鱼，一个瑶柱，三只极小的海参，味道也谈不上浓郁，毫无惊艳超值的感觉，不会再回购了”。广州市民陶女士则遭遇了一款“漏气”的佛跳墙。前不久，陶女士购买了某品牌的佛跳墙，包装上写着需要零下18摄氏度冷冻，快递冷链从上海寄到广州，收到后冰袋仍是冰的，但真空袋却进气了，“向客服反馈，对方却拒绝补发，让我找快递公司索赔”。采访中，有消费者质疑，预制菜的保质期一般在6个月到12个月，其中到底要放多少防腐剂？安徽芜湖市李女士最近购买了一款“网红”预制酸菜鱼，收货后发现“鱼片没多少，添加剂倒不少”。根

据她提供的商品外包装图片，记者看到里面的配料表中有三聚磷酸钠、焦磷酸钠、柠檬酸钠、柠檬酸、乳酸、海藻酸钠、呈味核苷酸二钠、焦亚硫酸钠等10种食品添加剂。为打消消费者的疑虑，有商家明确表示，自家的预制菜“不添加防腐剂，不添加增稠剂，不添加色素”，但很多预制菜产品并无明确标识是否有防腐剂。全聚德商城客服人员告诉记者，一般现做的食品是没有防腐剂的，但如果是保质期长点的商品，为了保证食材能在期限内食用，肯定会添加一些防腐剂。关于添加剂标准，记者咨询同庆楼客服人员，对方告诉记者，为了达到锁水的目的，会添加部分添加剂，但都是按照国家食品安全标准来的。“商品之所以能够保存6个月，主要是靠冷冻条件，如果解冻的话就会变质。”记者注意到，在各个平台的商品详情页，除了商品基本介绍外，如礼盒内容、净含量、食用方法，绝大多数商家并没有在页面标注清楚运输及保存方式、保质期及生产日期、配料表等信息。只有当记者进一步咨询时，才会得到关于商品更详细的信息。“我也是到手后才发现，这简直就是‘添加剂大杂烩’。早知道是这样，我肯定不会购买。”李女士说。此外，记者就运输和保存问题询问了几家平台的商家客服，对方回复称冷冻生鲜品会采用快速冷链配送，并强调收货后需及时放冰箱冷冻保存，保质期因菜品不同而各有差别，一般在几天至365天不等。北京一家主营龙虾、川湘菜、烧烤的餐厅老板认为，现在预制菜品类繁杂，除了大品牌的餐厅外，中小餐馆出品的预制菜在安全卫生上的监管难度比较大，主要是保质保鲜的成本比较高。广东省食品安全保障促进会副会长朱丹蓬认为，从目前国内的保鲜技术和冷链工艺，要对预制菜产品做到长期保鲜保质是可以的，但现在做预制菜的厂商很多，有专业型的上市公司，有半专业型的，也有非专业型的，需要注意区分。

制定预制菜标准 让消费者放心吃

为进一步保证预制菜的安全健康，监管层也在抓紧制定预制菜产品规范。据了解，预制菜国家标准报批稿已于近日提交。文件对预制菜有了更为明确的定义，同时提出了禁止添加防腐剂和必须冷链运输等硬性要求。而在预制菜国家标准报批稿提交前，随着预制菜产业规模日益扩大，已出现多种不同级别和类型的相关标准。根据全国标准信息公共服务平台，截至2023年6月29日，全国共有135项现行预制菜相关标准，其中地方标准8项，团体标准90项，企业标准37项，主要包括预制菜术语、定义、分类，质量管理规范以及冷链运输标准和产业园建设标准等。在不少业内人士看来，我国预制菜行业虽已发展多年，但由于定义不明确、入局企业鱼龙混杂以及国家标准缺失的缺失，行业一直面临不少负面舆论。预制菜行业将成品和半成品菜肴从餐厅延伸到家庭日常餐桌，从大环境看有广阔前景，但行业要想长远发展，必须迈过质量关和安全关。在中国农业大学食品科学与营养工程学院副教授朱毅看来，预制菜安全隐患主要来自三个方面：一是企业资质问题，一些预制菜商家资质不全，甚至没有资质，在后厨加工预制菜，设备不达标，食品生熟不分离，安全隐患大；二是存储风险，消费者收到预制菜后，应迅速分门别类处置，区分冷冻、冷藏等；三是一些预制菜信息不全，配料表、生产日期、保质期、储存条件等信息应该标注清楚。“对于预制菜的安全隐患，很多人都关注食物的储藏运输，却忽略了预制菜原材料的来源问题。预制菜食材的新鲜度、安全性问题需得到重视。”朱毅说。有关预制菜面临的安全隐患，北京工商大学新商经研究院执行院长周清杰认为，首先要考虑加工过程是否符合食品安全要求，其中包括原材料的新鲜程度，加工过

程中食品添加剂剂量；运输过程中冷链环节也至关重要，要控制温度，还要注意运输途中的破损问题。河北农业大学人文社会科学学院副研究员孙娟娟告诉记者，预制菜标准的难点在于预制菜菜品的丰富程度和研发速度需要监管者既谨慎又包容的监管回应。“目前，食品委托生产监督管理办法正在制定，其对于食品安全相关的要求同样适用于预制菜领域。”在孙娟娟看来，除了通过共识性的预制菜定义和食品安全交流提升消费者对预制菜原料、食品添加剂的正确认知，标准的统一化也能从物质规范使用、生产运输过程来规范从业者与食品安全相关的行为选择。“预制菜国家标准报批稿的上述两个亮点是预制菜保存工艺中非常重要的两点，但目前很多企业尚不能做到预制菜‘不添加防腐剂和冷链运输’两个方面。不添加防腐剂是对健康程度的保障，冷链运输是对保存时间的保障，做到了冷链运输，不添加防腐剂的预制菜也可以保存较长时间。如果做到了这两点，预制菜的保存时间和健康程度都将更加友好。”孙娟娟说。朱毅认为，预制菜重点在于“预”，与普通菜品相比，预制菜因为制作工艺上的“预”而更加方便、快捷，但在食用味道等方面与现做菜品是有一定差距的。区分预制菜，不能只看菜品的呈现形式，更要去思考平时食用的方式，制作工艺上的“预”会造成菜品味道减分，商家必须尊重消费者的知情权和选择权，将预制的事实告诉消费者，“玩”概念“谜题”，称预制菜为半成品，甚至称预制品质量更好，是对消费者的欺骗。“在制定预制菜标准上，需要企业先行自律，不能仅依靠国家制定强制标准，企业应先做到‘不添加防腐剂、冷链运输’。”朱毅说。“从既有的关注点来看，预制菜的安全担忧不仅与其加工制作的物质性、过程性安全相关，也与消费场景相关。”孙娟娟说，在通过标准规范行业时，监管者一方面要考虑原有的产品标准、通用标准、生产经营规范标准如何与预制菜相衔接，另一方面也要考虑行业自身特色和市场需求的标准供给。