

记者调查发现外卖餐饮存在浪费现象，三亚出台全省首个反食品浪费团体标准

诱导消费者超量点餐将受罚

■本报记者 王巍

10月16日是世界粮食日。近年来，从实施反食品浪费法、粮食安全保障法，到国家市场监督管理总局近日组织起草《防范外卖餐饮浪费规范营销行为指引（征求意见稿）》，节约光荣、浪费可耻成为越来越多人的共识。但在一些地方和场合，餐饮浪费现象仍然存在。根据中国互联网信息中心数据显示，截至2023年12月，我国网上外卖用户规模达5.45亿人。快速发展的外卖行业在方便人们生活的同时，也逐渐成为食品浪费的“重灾区”。近日，针对外卖浪费情况，记者展开相关调查。

调查：平台、商家起送额度和促销活动容易造成外卖浪费

现状：外卖成为食品浪费的“重灾区”

记者了解到，相比饭店等堂食，外卖餐饮浪费问题很容易忽视。特别是在商家红包、满减等优惠活动诱惑下，不少消费者为了达到优惠的条件而过度点餐，从而造成外卖餐饮浪费行为。

“谁知盘中餐，粒粒皆辛苦。”为防范外卖餐饮浪费，今年上半年，国家市场监督管理总局聚焦外卖餐饮浪费问题强化监管执法，监督检查平台企业、外卖商家85.5万家，整改问题6.9万个。

近日，国家市场监督管理总局组织起草《防范外卖餐饮浪费规范营销行为指引（征求意见稿）》，紧紧围绕遏制外卖餐饮浪费的重点、痛点、难点问题，从规范外卖餐饮行业的营销行为入手，将反食品浪费举措落实到业务全流程的各环节。具体如合理设置起送价格，优化满减优惠机制，不得制作、发布、传播宣扬大量吃、暴饮暴食等浪费食品的直播或者音视频信息等。这些措施的目的在于规范外卖平台的营销行为，引导商家关注消费者的实际需求，让“指尖上的订单”更趋合理。

随着生活节奏的加快，外卖已经成为我们日常生活中重要的组成部分。记者走访发现，不少消费者点了外卖后，经常吃一半、扔一半，“舌尖上的浪费”仍较严重。而外卖浪费之所以频频出现，与过度营销有重要关系。

“我喜欢吃一家重庆小面的凉面，但是凉面的定价和店内起送价差几块钱，所以我不得不额外加点配菜。其实加的菜我都不怎么吃。”海口市民赵女士对记者表示，外卖平台上很多商家推出了起送门槛、满减折扣、外卖红包等五花八门的营销活动，让消费者“越凑单越省钱”，但也在无形中加剧了食品浪费。

打开某外卖平台APP，记者看到，入驻商家普遍设置了较高的起送额度，还推出各类优惠活动，如满减神器、神券红包优惠等吸引消费者下单。与此同时，仍有部分商家所售餐食并没有具体分量标准，只简单用“一份”“一件”“一盒”等字样进行描述，且推出小份菜的商家仍为数不少。

“隔着屏幕点餐，无法具体分辨分量大小，为了达到满减条件，不得不多下单。一些商家还会推出0.1元送小吃等活动，很有诱惑力，虽然超出自己的饭量，但还是忍不住想点上。”在采访中，不少消费者表示。

在海甸岛经营一家餐饮店的刘女士告诉记者，商家通过满减等优惠活动，才能提高销量，降低配送成本。谈到为何大部分商家仍未上线小份菜时，刘女士则表示，小份菜的成本较高，如果外卖订单中点的小份菜都不同，将增加劳动量，需投入更多的人力成本。

家住琼

海市的七旬老

人张先生因身体问

题，通过家政公司找了住

家保姆照顾自己。意想不到的

是，签完合同后，2名保姆分别只做了4天

就都说看不干了，但家政公司却不愿全额退

款中介费。张先生只好将家政公司起诉至法院。

近日，琼海市人民法院审结这起因中介合同引起的

合同纠纷案，判决家政公司和张先生解除家政服务

合同，给张先生退还中介费2000元。

■本报记者 杨晓晖



新华社发 王鹏作

案情：家政公司2名保姆只工作4天就离职被起诉

2023年12月27日，张先生与某家政公司、家政服务人员姚某签订《家政服务合同》。

签订合同后，张先生与家政公司协商一致，张先生向家政公司支付一年的中介费3200元，中介费一律不退，雇主剩余家政合同权益可以转让。家政公司则是在一年内，无限次选派家政服务人员为张先生提供服务。

合同签订后，姚某上门为张先生提供服务。但工作4天后，姚某以家中有事为由离职，终止为张先生服务。

其后，家政公司又给张先生找了保姆王某。没想到王某也只工作了4天就不干了。张先生愤慨不已，便要求家政公司推荐新的家政服务人员，但是家政公司迟迟不予答复。为此，张先生向琼海市人民法院提起诉讼，诉请法院解除合同，要求家政公司退还中介费。

“无论怎么跟他们沟通，他们都不提供服务，且不退还中介费用。”张先生在庭上诉称，家政公司不提供相应服务，违反了合同的约定，严重损害自己的利益，应全额退还中介费。

法院判决：解除家政服务合同，退还中介费2000元

琼海法院经审理查明，确认该案系因中介合同引起的合同纠纷。

法院认为，张先生与家政公司签订的《家政服务合同》，系双方当事人的真实意思表示，内容不违反法律、行政法规的强制性规定，合法有效。

据承办法官介绍，双方之间本质是中介合同，可以参照委托合同的规定。即雇主或者家政服务机构可依法行使任意解除权，随时解除合同。因此，法院对张先生主张的任意解除权予以支持。

与此同时，根据《中华人民共和国民法典》相关规定，当事人一方未通知对方，直接以提起诉讼，或申请仲裁的方式依法主张解除合同，人民法院或仲裁机构确认该主张的，合同自起诉状副本或者仲裁申请书副本送达对方时解除。

琼海法院立案后，于今年3月14日向该家政公司送达了起诉状副本。因此，法院依法确认原、被告双方之间签订的家政服务合同于2024年3月14日解除。

“虽然双方在合同中约定：‘中介费一律不退’，但该约定属于家政公司提供的格式条款，免除了被告责任，加重了原告责任和限制原告主张权利，这些条款是明显不合理、不合法。”承办法官介绍。

最终，琼海法院判决双方签订的家政服务合同于2024年3月14日解除，家政公司向张先生退还中介费2000元。



一外卖送餐员在海口一家餐饮店等候取餐。记者王巍 摄

探索：三亚出台全省首个餐饮行业反食品浪费团体标准

据了解，今年以来，为推动粮食节约和反食品浪费工作，海南省市场监管局采取了强化行政指导、执法检查、标准规范、宣传引导等多种措施。针对外卖点餐领域浪费问题，督促网络餐饮平台落实主体责任，指导平台优化营销规则，在显著位置发布适量点餐提示，推动商家优化食品供给结构，推广小份菜品。

同时，该局还持续加强餐饮环节监管执法，将制止餐饮浪费列入《2024年餐饮服务食品安全监管工作要点》，并与餐饮服务食品安全监督检查同频同步开展。对未明确提示提醒或诱导诱导消费者超量点餐等违法行为推行简易程序执法，迅速纠正、迅速责令整改、迅速处罚。

在完善反食品浪费标准规范方面，三亚市出台了全省首个餐饮行业反食品浪费团体标准《餐饮服务组织反食品浪费行为规范》，明确餐饮单位的采购、加工操作、菜单设计、就餐服务、外卖配送、人员培训、评价改进等方面标准规范，推动餐饮服务组织自觉履行反食品浪费社会责任和法律责任。

经过多日调查采访，记者了解到，反餐饮浪费已成为我省消费者广泛知晓和认可的消费理念，反食品浪费社会共治的良好氛围也越来越浓。

律师：严格执行法律法规，不断完善平台规则

海南终确律师事务所陈巧律师指出，防范外卖餐饮浪费不仅是制止食品浪费的重要一环，更是社会各界共同的责任。外卖平台推出的一些营销活动，表面上给消费者带来了实惠，但实质上可能存在诱导式营销的行为，更容易在无形中引发食品浪费现象。

“我国相关法律法规明确，餐饮外卖平台应当以显著方式提示消费者适量点餐。餐饮经营者通过餐饮外卖平台提供服务的，应当在平台页面上向消费者提供食品分量、规格或者建议消费人数等信息。”陈巧表示，一方面，平台应进一步优化规则协议，改善餐品信息展示方式，使外卖交易更加规范合理，确保餐食分量、成分等信息能够直观呈现；另一方面，制止餐饮浪费不仅是平台和商家的责任，消费者也应当树立正确的消费观念，坚持按需点餐，践行“光盘行动”，避免盲目跟风和过度消费。

与此同时，应建立健全外卖餐饮浪费的评价评估机制，有效评估商家和消费者的浪费行为，推动反食品浪费工作的源头治理。例如，可以通过技术手段监测外卖订单的实际消耗情况，定期发布外卖餐饮浪费报告，以此激励商家优化菜品设计和服务流程，鼓励消费者形成节约意识。

此外，制止餐饮浪费需要社会各界共同参与，各方应各尽其责、合力共治，才能有效地减少餐饮浪费行为和现象。政府、平台、商家和消费者四者之间应当形成良性互动，通过法律法规的严格执行、平台规则的不断完善、商家服务的持续改进以及消费者意识的逐步提升，共同营造一个节约型的餐饮消费环境。

律师说法：提供格式条款一方免除其责任应认定无效

记者从海南省消费者协会了解到，消协也曾接到不少关于中介类型的投诉，主要反映的问题有：有的中介公司收取押金，不守承诺、未履行协议；有的中介公司收了押金，不签协议，仅仅只有口头承诺；有的中介收了押金，一旦出现问题就拖延时间，逃避责任，不兑现承诺；更有甚者，收了押金数月后就消失了，使消费者既退不到押金也找不到提供服务的经营者。

那么，在收据上标明“一律不退费”等字眼，就万事大吉了吗？海南昌宇律师事务所律师刘瑾表示，并非如此。

刘瑾介绍，根据《中华人民共和国民法典》第四百九十七条“有下列情形之一的，该格式条款无效：（一）具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形；（二）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利；（三）提供格式条款一方排除对方主要权利。”在该案中，家政公司与张先生约定“中介费一律不退”的条款，应认定无效。

刘瑾表示，按照法律规定，提供格式合同的一方有义务和责任向对方解释清楚，豁免己方责任或加重对方义务的条款，如果没有证据证明已经充分向对方解释，令对方在知悉法律后果的情况下愿意签订的意思，相关的条款有可能会被认定为格式条款，依法是无效的。

刘瑾提醒，消费者在签订合同的时候，有必要将自己的需求在合同中列明，这样更能保障自己的权益。同时，在签订合同时，要明确其中的约定条款，看是否有确保对方履行义务，保障自身解除合同或要求对方退还相关款项的条款。

法律咨询

13379952004

邮箱：fzsb888@163.com



海小文普法



在烧烤店吃到变质鱿鱼 可以要求店主赔偿吗？

三亚李先生咨询：我和朋友在某烧烤店吃饭时闻到有股臭味，最后发现是一盘烤鱿鱼发出的臭味，但店长只愿意减免我们一半的饭钱。请问，我可以要求店主赔偿吗？

解答：根据你描述的情况，如果你和你的朋友确认烧烤店的烤鱿鱼已经变质，可以依据相关法律规定，向烧烤店要求赔偿损失，烧烤店应当就其提供的食品质量问题承担相应的法律责任。

你应当收集并保留所有相关证据，包括但不限于就餐时的照片视频、消费记录、目击者的证言、与店长沟通赔偿的记录等，证明烤鱿鱼已经变质。如果你食用后身体不适就医，还可以收集准备医疗报告、就医证明、医药费单据等证据，证明变质烤鱿鱼给你带来不利影响，要求烧烤店对你进行赔偿。在收集相关证据后，你可以和烧烤店店主沟通赔偿方案；如果其赔偿方案不符合法定标准的，你还可以向当地消费者协会投诉，向市场监督管理部门进行投诉举报；你还可以通过向法院提起民事诉讼的方式维护自身合法权益。

根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条规定，消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的，可以向经营者要求赔偿损失。烧烤店作为生产经营主体，应当对提供的食品质量负责，保证食品的安全和卫生。如果食品质量存在问题，烧烤店应当承担相应的责任。关于赔偿损失的金额，根据《中华人民共和国食品安全法》规定，你作为消费者，除要求赔偿医药费等实际产生的损失（如有）外，还可以要求烧烤店支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；赔偿的金额不足一万元的，为一万元。

新买的床不到两个月就坏了 消费者如何维权？

文昌谢女士咨询：我买了一张新床，可使用不到两个月就坏了。请问，我该如何维权？

解答：消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

消费者或者其他受害人因商品存在缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿；属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务提供者要求赔偿。

买到假蔬菜种子 消费者如何维权？

临高刘先生咨询：我在镇上的杂货店买了一包蔬菜种子，种下去快一个月了都没长出来。请问，我该怎么维权呢？

解答：根据《中华人民共和国种子法》第四十五条：种子使用者因种子质量问题或者因种子的标签和使用说明标注的内容不真实，遭受损失的，种子使用者可以向出售种子的经营者要求赔偿，也可以向种子生产者或者其他经营者要求赔偿。赔偿额包括购种价款、可得利益损失和其他损失。属于种子生产者或者经营者责任的，出售种子的经营者赔偿后，有权向种子生产者或者其他经营者追偿；属于出售种子的经营者责任的，种子生产者或者其他经营者赔偿后，有权向出售种子的经营者追偿。

同时，你也可以向县级以上政府农业、林业、市场监管部门或种子管理站投诉；可以就损失与经营者协商赔偿；若协商未果，可以申请农业执法部门、市场监督管理机构调解；也可以向当地仲裁委员会申请仲裁。如果以上途径均不能解决问题，你可以向人民法院提起诉讼，也可以不经投诉、调解等而直接起诉。造成重大损失的，还可以向司法机关举报，依法追究其刑事责任。

买的新手机竟是二手货 消费者如何维权？

白沙修女士咨询：我最近在一家手机店购买了一台新手机，前天手机发生故障，我拿去品牌店保修时发现，机子的保修期已过，我购买的新手机竟是二手手机。请问，我该怎么维权？

解答：将二手手机当作新手机出售，这属于欺诈行为。侵犯了消费者的权益。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条的规定，这种行为违反了消费者权益，因为销售时未明确告知消费者手机已被激活或使用过，侵犯了消费者的知情权和选择权。这种情况下，消费者有权要求赔偿，包括退还购买款项和可能的三倍赔偿。你可以向当地的市场监督管理部门举报商业欺诈行为。

（李成沿整理）

「一律不退费」属免责格式条款认定无效
保姆为七旬老人服务4天离职，琼海一家政公司不退中介费被起诉