



收取“包间服务费”合法合规吗？

成都餐饮同业公会投诉站站长袁小然来解答



站长来了

餐厅“谢绝自带酒水”、设置最低消费、收取“包间服务费”合法合规吗？“舌尖上的权益”可真是让消费者操心，随着餐饮业的快速发展，餐饮消费者权益保护问题日益凸显。

餐饮消费应该如何维权？来听听成都市保护消费者权益委员会人民调解委员会成都餐饮同业公会工作站及成都市保护消费者权益委员会成都餐饮同业公会投诉站站长、成都餐饮同业公会执行会长袁小然的专业解答吧。

记者：“谢绝自带酒水”、收取“开瓶费”属于霸王条款吗？

袁小然：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条、第十条和第二十六条相关规定，餐饮经营者张贴“禁止自带酒水”的告示以及收取“开瓶费”的做法，不但侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权，也是强迫消费者接受商品或服务，属于“霸王条款”，是一种无效的、违法的行为。



召开征求意见会，共促行业发展。

记者：餐厅可以设置最低消费吗？

袁小然：在商务部、国家发展和改革委员会2014年第4号《餐饮业经营管理办法（试行）》中，就明确规定了“禁止餐饮经营者设置最低消费”。餐饮经营者要想获得长远发展，还是要倾听消费者心声，及时调整营销策略，满足市场多元化需求，在严格遵守法律法规和行业规范的前提下谋发展。

记者：餐厅向消费者收取“包间服务费”合法吗？

袁小然：根据《消费者权益保护法》，消费者享有知情权，经营者负有提供真实、全面信息的义务，且经营者提供商品或服务应当明码标价。因此，在法律没有明确的禁止规定情况下，餐饮企业可以收取合理的包间使

用费，但需在消费者就餐前以公示等方式明确告知费用标准，并得到消费者的同意。

“包间服务费”的消费争议关键，在于餐饮经营者没有做到或者说没有做好“明码标价”“明确告知”。

“明码标价”即餐饮经营者要在菜单上标注清楚，并提前告知消费者。消费者享有法律赋予的知情权和公平交易权，这应是一切商业活动开展的前提。如果菜单上未明确标注、餐饮经营者也未提前告知消费者，消费者直到结账时才得知要收取“包间服务费”，这种行为就构成对消费者权益的侵害，消费者有权拒绝支付。

“明确告知”的最终评判原则是“消费者有没有知道”。很多消费纠纷的出现就是因为餐饮经营者虽然在菜

单、店内的某处标注出了，但可能因为位置不显眼或字体不显眼等，没有引起消费者的注意，这在事实上就侵犯了消费者的知情权。

在此，特别提醒餐饮经营者，收取“包间服务费”须做到“正确告知”方式：一是在消费者打电话订餐的时候就要告知；二是在消费者进店，服务员引领进包间的时候要口头告知；三是在消费者点餐，服务员介绍菜品的时候再次告知。最后，在店内、菜单的显著位置，清晰而明确标注出来。

2010年3月，在成都市司法局、市消委会指导下，成都市保护消费者权益委员会人民调解委员会成都餐饮同业公会工作站成立，主要负责协调、处理成都餐饮业的消费投诉工作。2023年11月，经成都市保护消费者权益委员会批准设立成都餐饮同业公会投诉站。2023年度，成都餐饮同业公会工作站共处理消费者投诉举报287件。其中受理投诉216件，已处理140件，调解成功51件，为消费者挽回经济损失6.1万元；处理举报71件。

成都餐饮同业公会投诉站提醒广大消费者：外出就餐要选择具备《食品经营许可证》的餐厅；遇到额外收取费用的情况，可以拒绝缴纳未标明的费用，同时也可以向有关部门进行投诉；保留相关消费凭证，可以避免消费纠纷，便于事后维权所需。

华西社区报记者 杨春梅
受访者供图

售卖汽水生产日期“一瓶二码”？

伊藤超市回应：消费者投诉问题并非属实

“你看，这瓶饮料瓶盖生产日期是2023年11月23日生产，转过去看就是2023年6月29日，半年前那个生产日期若隐若现，但是在紫光灯照射下能够进行确认。这家超市销售篡改生产日期的饮料，欺骗消费者。”近日，家住成都市武侯区的市民王建（化名）向成都市保护消费者权益委员会华西社区报投诉站投诉称，他平时喜欢喝汽水，去年年底，他在成都伊藤洋华堂双楠店负一楼超市购买峨眉雪汽水时发现汽水瓶上竟然有两个生产日期。

记者随即拨通该商超电话核实情况，客服人员请管理部门相关负责人进行了回复。该负责人说：“我们刚才去超市看了，现在货架上的汽水生产日期完全正常。怀疑当时这名消费者买回去后进行造假。这事发生在大概一个月前，最后，我们报了警，他才没有再来找我们。”记者向该投诉人王建求证此事时，该投诉人否认了，称从来没有警方打过电话。



正常灯光下的生产日期。



紫光灯照射下的生产日期。

当晚，记者前往建设路这家超市的门店看到，货架上已无该饮料销售。

随后，记者拨通了峨眉雪公司的电话，一位姓杨的负责人告诉记者确有投诉“双生产日期”这事，并称此事正由相关部门在协调解决，最终结果还未出来。

王建告诉记者，关于超市的回复，当时这批双生产日期的产品在这家超市的六家门店均有销售。而且从购买之日到他接受采访当天，他都没有接到购货超市的任何电话。

四川皓锦律师事务所周永涛律师表示，《产品质量法》第二十七条规定，产品或其包装上的标识必须真实，限

期使用的产品，应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期。而篡改生产日期的行为，违反了《食品安全法》第三十四条“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品”中的第（十）条：标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂，以及第一百二十四条中的第（五）条：生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂。

此外，周律师称，如果是消费者虚假投诉，会受到法律的制裁。如果情况属实，厂家被处罚是必须的，另外需承担惩罚性赔偿的法律义务。

食品安全大于天，如果消费者饮用了“双生产日期”的饮料，常识告诉人们，会对身体健康有程度不同的危害，望消费者在购物时擦亮双眼。同时，本报记者将持续关注此事最新进展。

华西社区报“3·15我们在行动”监督报道组
受访者供图