



本报讯 “吃啥？”“叫外卖吧！”日常生活中，这样的对话经常出现在许多人的饭点时刻。近日，一名经常叫外卖的海口市民向本报反映称，同一家餐馆，线上线下的菜品价格有所不同，外卖比堂食贵几元。那么，是什么原因导致线上线下价格不同？商家又为何要涨价？昨日，记者对此进行了走访调查。  
记者 刘柯娜 文/图

## 为什么?? 海口部分餐馆菜品 线上线下价格不一 外卖比堂食贵几元

### 律师说法

商家的做法谈不上欺骗消费者，但应该在外卖平台上标注菜品涨价一事

据了解，为促进网络餐饮服务健康发展，国家食品药品监督管理总局制定颁布了《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》(以下简称《办法》)，并于今年1月1日起施行。

《办法》规定，网络销售的餐饮食品应当与实体店销售的餐饮食品质量安全保持一致。入网餐饮服务提供者将订单委托其他食品经营者加工制作，或者网络销售的餐饮食品未与实体店销售的餐饮食品质量安全保持一致的，由县级以上地方食品药品监督管理部门责令改正，给予警告；拒不改正的，处5000元以上3万元以下罚款。

此外，《办法》规定，入网餐饮服务提供者应当在网上公示菜品名称和主要原料名称，公示的信息应当真实。网络餐饮服务第三方平台提供者提供食品容器、餐具和包装材料的，所提供的食品容器、餐具和包装材料应当无毒、清洁。送餐人员应当保持个人卫生，使用安全、无害的配送容器，保持容器清洁，并定期进行清洗消毒。送餐人员应当核对配送食品，保证配送过程食品不受污染。

律师段同泽告诉记者，商家的菜品在外卖平台上略贵，谈不上侵害消费者知情权、欺骗消费者，但作为商家，还是应该把涨价一事在外卖平台上显眼的位置进行标注，提醒消费者。此外，《办法》中对于商家线上线下餐饮服务同标同质有所规定，但对于菜品价格不一一事并无相关规定。

段同泽建议，相关部门在制定法规时，应该进行细化，将可能涉及到的问题全部纳入，并进行明确的规定。

餐馆：外卖平台要收取服务费，不提价会亏本  
律师：商家的做法谈不上欺骗消费者

### 市民不解

#### 为什么在餐馆吃饭比叫外卖便宜几元

符女士在海口龙昆南路一家单位工作，由于中午要值班不能外出吃饭，她经常叫外卖。有一次，符女士下班后去了一家她曾点过外卖的餐馆吃饭，看着手里的菜单，符女士觉得有点不对劲，仔细一看才发现，原来在店里吃饭比叫外卖便宜几元。“不到店里还不知道，原谅我孤陋寡闻了，为什么在店里吃比叫外卖便宜？”符女士不解。

针对这一情况，记者随机采访了多名市民，其中多数人对于餐馆菜品线上价格比线下价格略贵的情况，完全不知情。也有部分市民表示有所了解，“早就这样了，据说是给外卖平台一定的佣金，所以菜品才涨价，但我觉得还是去店里吃比较好，划算又放心。”市民张女士说。

### 记者走访

#### 部分餐馆的菜品 外卖确实比堂食略贵

昨日，记者走访海口多家餐馆发现，部分餐馆菜品的价格，确实线上比线下贵几元。

记者来到龙昆南路一家湖南菜餐馆，拿着店里的菜单与外卖平台上菜品的价格对比发现，多数菜品在外卖平台上的价格比店里的贵。比如，在外卖平台上，农家小炒肉33元、青椒荷包蛋29元、咸鱼茄子煲29元、萝卜咕嘟肉33元，而同样的菜品，线下价格分别为29元、26元、26元、29元，涨了三四元。

随后，记者来到板桥路一家餐馆发现，这家店也存在同样的情况。外卖平台上，脆笋炒肉木桶蒸饭15元、青椒炒蛋木桶蒸饭14元、红烧茄子木桶蒸饭14元、鼓汁排骨煲仔饭19元、咸鱼五花肉煲仔饭17元，而线下价格分别为13元、10元、12元、18元、16元，涨幅在1元至4元不等。

记者发现，虽然部分餐馆外卖的菜品比堂食贵，但是在外卖平台上，如果消费者能合理使用“满减”等优惠活动，外卖花费和堂食总体相差不多。相反，如果点餐价格较低，达不到“满减”活动金额的要求，往往会比堂食贵不少。

面点	咸鱼茄子煲	口味:不辣 月售53 赞1 ¥29	+
热菜	农家小炒肉	口味:辣 月售96 赞2 ¥33	+
	咸鱼茄子煲	26元/份	
	小炒肉皮	26元/份	
	家常炒肝尖	29元/份	
	农家小炒肉	29元/份	

一家餐馆外卖平台上菜品的标价比菜单上的价格贵几元

### 商家回应

#### 与外卖平台收服务费有关 不提价就亏本

为何会出现线上线下价格不一的情况？昨日，记者拨打一家餐馆的电话，询问工作人员为何外卖比堂食贵几元。工作人员称，餐馆与外卖平台合作，对方会收取一定的服务费，且每家餐馆收取的服务费不一样，“外卖平台在我们家每单收取20%的服务费。”该工作人员给记者简单算了一笔账，“就拿100元的订单算，外卖平台会收20元，我们只能对线上菜品提价，不然会亏本。”该工作人员说，以前外卖平台收18%的服务费，现在涨到20%，所以菜品的价格肯定也要提。

随后，记者又拨打了多家餐馆的电话询问此事，工作人员给出的答复都差不多。

### 外卖平台

#### 对每个订单收取 15%-25%的服务费

餐馆所说的情况是否属实？

昨日，记者与一家外卖平台的客服取得了联系，该客服告诉记者，根据平台配送规定，他们会在合作商家的每一个订单里收取15%-25%的服务费，根据所在区域消费水平的不同，服务费也不同。

“比如做麻辣烫的餐馆，骑手送餐速度如果太快，容易造成汤汁漏洒，这种情况服务费相应会高一些。如果是炒饭、炒面等餐食，配送时间快些，收取的服务费也会有所降低。”该客服说，收取服务费的差异，会造成菜品价格不同程度的上涨。

本报有征集线索  
最高奖  
25000元

三种途径  
轻松报料



本报官方微信

热线:活动报料热线电话  
66742110、66700110。

微信:搜索关注微信公众号“hntqb2014”，关注海南特区报官方微信，通过菜单栏“特互动”的爆料台，向我们提供线索。

微博:搜索关注微博账号“海南特区报”官方微博，留言进行报料。

一年一度的“3·15消费者权益保护日”即将来临，本报特别推出“3·15，维权我帮您”系列报道，揭露隐蔽的消费陷阱，曝光不合理的行业潜规则，帮助广大消费者更好地维护自身合法权益。

如果您在消费中遇到了陷阱和骗局，遭遇严重的产品质量问题又索赔无门；如果您曾亲身经历消费黑幕，希望用自己的遭遇警醒更多消费者；如果您曾经或现在是某一行业的从业人员，了解企业或行业欺骗消费者的“潜规则”，不愿同流合污却又无力改变，我们都希望您能告诉我们，一起维护消费者合法权益！

房产、汽车、教育、医疗、美容、健身、装修建材……今年3·15期间，本报将重点关注与市民生活息息相关的消费侵权事件。如果您有新闻线索或者投诉，本报记者也将在第一时间跟踪调查，帮您一起维护合法消费权益。我们承诺，将尊重线人或报料者的意愿，对个人隐私信息严格保密。线索一经采用并进行报道，报料者将获得50元-2500元的奖励。