

茶位费新规落地两月有余,广州各大餐饮企业的反应如何?羊城晚报记者实地调查——

茶位费的明码标价够醒目吗?

文/图 羊城晚报记者 马灿 徐振天 梁泽韬 徐伟伦

“茶位费”这一现象在广东由来已久,多次引发社会广泛讨论。

今年春节前,茶位费再次成为社会关注的热点。2025年1月10日,广州市市场监管局向市各经营者及相关单位发布了价格提醒告诫函,其中“各餐饮服务经营者要自觉规范价格行为,店内菜单、价签、点菜App等标价内容应保持一致;需收取‘茶位费’的应当在醒目位置做好明码标价”的规定,引发了众多消费者的关注。

截至目前,新规已满两个月。这两个月,广州餐饮经营场所出现了哪些变化?消费者的就餐体验又有哪些不同?羊城晚报记者兵分多路,实地追踪新规落地情况。

餐饮企业:
尽了告知义务且标识“挺醒目”

记者调查还发现,部分餐厅存在茶位费与餐具、蘸料等绑定销售的情况,使得顾客在选择上缺乏自主权。

在孪孙家潮汕牛肉火锅的门店,记者扫描桌面二维码点餐时发现,其首页显示了“茶位+蘸料”,但并未直接标出具体价格,只有进行下一步操作后,才能看到茶位费和蘸料的总价格。对此,该店服务员解释说,酱料加茶位费收费6元一位,两者是绑定在一起的,顾客即便不喝茶也不能单独取消茶位费。

当记者来到名为“客家班”的餐饮店,其提供的纸质菜单最下面一行,用较小字体注明了茶位费的价格:大厅茶位费每位4元,房间茶位费每位6元。记者

提出“要杯开水是否免收茶位费”时,服务员表示,茶位费是和餐具费用绑定在一起的,所以免不了(茶位费)。

在随机采访中,多数市民表示,现在大家在消费上更注重个性化和灵活性。“比如不强制收取茶位费,或者服务员主动告知,抑或在醒目位置标明茶位费的价格,这样更符合消费者的需求。”

值得一提的是,面对记者的提问,广州大部分餐饮企业表示,对于落实茶位费“在醒目位置做好明码标价”的规定,已尽到了告知义务,而且一致认为自己的方式挺“醒目的”。

事实上,此次告诫函没有对“醒目位置”提出详细要求。

到底何为“醒目位置”?记者在渔乡米坊(华景店)采访看到,店内墙上非常醒目地挂着“茶水服务每位2元”红底白字



广州渔乡米坊(华景店)挂在墙上的茶位费收费标准格外醒目

的牌匾。无论顾客是在菜单纸上自行点餐,还是手机扫码点餐,都会清晰地显示茶位费的收费标准。在现场,顾客陈姨说:“谁进门都能看到牌子,非常简单明了,点菜、结账也就省事多了。”

在调查中,不少消费者也认为,餐饮企业关于茶位费的“醒目位置”不能各出奇招,自认为挺“醒目”,其实仍与消费者的心理预期有差距,应有统一的标准。



新好景海鲜酒楼餐厅内部没有茶位费醒目标识

律师说法: 如遇违法收费消费者应投诉举报

北京市盈科(广州)律师事务所律师翁春辉律师表示,收取茶位费本身并不直接违法,但其收取方式必须符合《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律法规的要求。

他指出,现实中涉嫌违法收取茶位费的具体情形主要包括:

未明码标价、强制收取茶位费、未提前告知或是捆绑收费、收费标准不合理等情形。

“根据不同的事实与情节,监管部门可责令改正,没收违法所得,并处以罚款。”他说,上述几种违法情形,在广东地区由来已久,且非常普遍,以致老百姓都习以为常,见惯不怪了。

他认为,整治和纠正上述乱象,保护消费者权益,建议市场监管部门加强监督检查,推动餐饮行业规范经营,营造公平、透明的消费环境。

消费者在遇到此类问题时,也应摒弃“忍气吞声”或者“不屑小利”的心态,大胆地向市场监管部门投诉举报,积极主张自己的合法权利。

制定标准: 推动茶位费“按人头”收费变为“按需”收费

2024年,由广州市越秀区市场监督管理局指导,广州市标准化促进会、广州市标准化研究院、广州市越秀区饮食业商会等单位共同起草的全市首个餐饮茶位服务团体标准——《餐饮茶位服务管理规范》(T/GZBC 76-2024)正式发布,对茶位服务流程、服务费用明示等提出了推荐

性要求。

对消费者比较关心的服务费用,该团体标准明确规定餐饮服务单位应明码标价,提前告知消费者关于基础茶位费、茶叶种类、茶具使用费等茶位服务的消费标准及服务内容。

同时,尊重消费者知情权和自主选择权,不得强制提供茶位

服务或收取费用,消费者可选择接受或者不接受,又或者只接受部分茶位服务。

此外,餐饮服务单位应按照实际服务内容和数量进行收费。收取费用时,应向消费者提供详细的消费清单,保障消费者的合法权益,推动茶位费“按人头”收费变为“按需”收费。

消费者: “茶位费已经变味,大小餐饮店都能收”

茶位费,对于广东本地市民来说已习以为常,但广州市消费者委员会发布的一项广州市餐饮业茶位收费情况民意调查报告显示,近八成消费者“支持取消”茶位收费。

采访中,不少消费者指出,收取茶位费本是广式茶楼传统,但现在,一些非广式餐厅也“入乡随俗”收取茶位费。在粤工作多年的食客张阅承表示费解:“广式茶楼的茶位费在每位2到10元,而在一些新兴酒楼和高端场所,茶位费高达每位20至40元。有些餐厅即使只提供白开水也要收取茶位费,

而且茶叶还需另外收费。”

其实,广州市发展和改革委员会制定的《广州市餐饮业价格行为规则》也对茶位费的收取作出了严格的规定:餐饮业经营者对餐前小食、纸巾、米饭、茶水等商品单独计费,应当按照商品名称、服务内容、计价单位和价格进行明码标价,并于消费前主动告知消费者。

茶位费到底收多少?据广州市市场监管局有关负责人表示,茶位费不属于政府定价、政府指导价,而是属于市场调节价,由餐饮业经营者根据市场情况自行确定。这意味着,茶

位费的高低和是否收取完全取决于商家的自主决策。

在此次随机的采访中,也有消费者表示:“现在茶位费已经变味,不管什么级别、大小的餐饮服务经营单位都设有茶位费,感觉有点乱。”

日前,广州市人大常委会公开征求广大市民和社会各界对《广州市人大常委会2025年立法工作计划(草案征求意见稿)》的意见和建议,记者注意到,“广州早茶传承保护规定(制定)”被列为初次审议的法规案,广州市将为传统文化的传承提供法治保障。

广州互联网法院受理网络二手交易纠纷案呈逐年递增趋势,该院就审判中发现的问题提出建议促进网络治理:

公正审理网络二手交易纠纷 规范二手商品交易流通秩序

网络二手交易纠纷案呈逐年递增趋势

据广州互联网法院统计,该院受理的网络二手交易纠纷案件连续两年增长率在50%以上。其中,2022年新收53件,2023年新收80件,同比增长50.94%;2024年新收126件,同比增长57.5%。

广州互联网法院综合审判三庭庭长曹钰介绍说,涉诉二手

商品以电子产品、日用品、模型玩具为主,超过半数为电子产品,占比52.9%,其次是日用品和模型玩具,分别占比25.87%和6.95%。案件主要为自然人之间的交易引发的纠纷,原告绝大部分为买家(占比93.82%),极少数为卖家(占比6.18%),“纠纷往往在买家支付款项后未收到货物或者发现货物

与描述不符时发生。”

曹钰还介绍,案件涉及的问题主要为描述不符、未发货或者质量瑕疵,其中,实物与卖家描述不符占32.05%、卖家未实际发货占18.38%、商品质量瑕疵占11.97%。

据悉,已判决的234件案件中,原告起诉主张“退一赔三”的有97件,主张“退一赔十”的有3

件,共100件,即43%的原告提出了惩罚性赔偿的诉讼请求。在提出惩罚性赔偿诉讼请求的案件中,获判决支持“退一赔三”或“退一赔十”的仅13件。

“二手交易平台的卖家虽然包括经营者,但更多的是出售个人闲置物品的非经营主体,而卖家是否为经营者对判定是否承

担惩罚性赔偿责任有影响。在纠纷处理中,我们需要综合考量卖家出售商品的性质、来源、数量、价格、频率、是否有其他销售渠道、收入等情况认定卖家是否属于经营者,只有被认定为经营者的卖家才依法承担《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的惩罚性赔偿责任。”曹钰说。

提前确认收货易引发纠纷

不久前,网友钱某网购时遇到一个“坑”——

钱某通过某二手交易平台向桂某购买了预售徽章,下单后钱某在桂某的要求下提前点击确认收货。其后,钱某多次询问发货时间,桂某先后回应已在打包、近期发货,随后不再回复。后桂某未作解释直接在平台向钱某以转账方式退还购货款,钱某拒收并发起投诉。钱某发现桂某个人主页内仍在销售案涉同款商品,而价格已上涨。钱某

遂起诉要求桂某退款并赔偿差价损失。广州互联网法院经审理,支持钱某要求退还货款并赔偿损失的诉求。

“受卖家引导提前确认收货较易引发纠纷。二手交易平台在网络交易中具有保障交易的功能,实践中,有的卖家以‘向海外代购商品需要时间’‘行业惯例’等理由诱导买家在未实际收货的情况下提前确认收货,后卖家不发货甚至失联引发纠纷。”曹钰提醒消费者,“买家应在实

际收到商品后在平台点击确认收货,平台再将商品价款支付给卖家,这样可以有效避免买家钱货两空情况发生。”

广州互联网法院在审判中发现了另外一些问题:有的买家在未核实卖家身份的情况下,受到卖家引导脱离平台交易,导致买家权利难以保障。此外,审判中还发现商品情况主观性描述缺乏规范、平台验货机制有待完善等问题。

在李某诉唐某信息网络买

卖合同纠纷案中,李某通过二手交易平台向唐某购买了一台二手笔记本电脑,并申请了平台验货服务。唐某在商品描述中称“功能正常,电池接口未插,需自行插上”。平台验货中心经检测出具报告认定“外观瑕疵,不影响功能使用,检测软件识别不到电池信息,拔适配器关机”,该报告仅测试了未插上电池时的情况,未进行设备内部检查。李某确认该验货报告后收货,但自行拆机插上电池线后发现电脑仍

无法开机,经笔记本品牌官方售后检测后认定为“电脑主板不良”。李某要求退货退款,唐某拒绝。广州互联网法院判决支持李某的退货退款请求。

“商品与描述不符是网络二手交易纠纷中较为常见的情形”,曹钰表示,当前,二手交易平台大多允许卖家在发布商品时仅填写主观描述,“质量非常好”“99新”“轻微使用痕迹”等语义含糊的描述易引发纠纷。

建议多措并举使二手商品流通更加规范有序

“电子商务提高了二手商品流通的便利性和流转速度,促进了消费频次提升,有利于扩大内需和促进绿色低碳循环经济的发展。”广州互联网法院分党组成员、副院长刘冬梅表示,二手交易平台是连接各方的纽带,是平台规则的制定者和执行者,对网络二手交易的规范健康发展具有关键作用。

目前,广州互联网法院针对审判中发现的问题,向二手交易平台提出了相关建议。

一方面,法院建议从强化用户实名认证、完善用户评价机制、对经营主体实施分类提示和管理、推动商品描述客观化四个方面,加强二手交易平台诚信体系建设。

另一方面,法院建议提高二手交易平台验货的标准化水平。“建议行业协会、平台等制定二手商品检测的统一规范,完善检测机构认证、检测内容标准,提高二手交易平台验货检测的规范化水平,使检测更好地发

挥客观反映商品情况、避免争议的作用。”刘冬梅说。

此外,广州互联网法院建议平台加大对纠纷的调处力度,“可以通过引入专业用户裁判、充分保障争议双方举证权利等方式优化争议处理机制,使更多纠纷更加快捷有效地在平台内化解。”

刘冬梅表示,《中共中央 国务院关于加快经济社会发展全面绿色转型的意见》要求大力发展循环经济。国家发展改革委

《“十四五”循环经济发展规划》提出,鼓励“互联网+二手”模式发展,要求规范二手商品流通秩序和交易行为,强化互联网交易平台管理责任,加强交易行为监管。“我们在审理网络二手交易纠纷案件过程中,一方面通过依法审判和调处明确了交易双方及二手交易平台的权利、义务和责任;另一方面,我们也致力于通过司法机关、二手交易平台、买卖双方及社会各界的共同努力,使二手商品流通更加规范有序。”

链接

网络二手商品交易提示

为减少纠纷发生,广州互联网法院对网络二手商品交易参与主体作出以下提示:

1. 合法诚信交易,如实描述商品
2. 依约履行合同,及时发出货物
3. 明示售后条款,厘清责任归属
4. 避免脱离平台,防范交易风险
5. 仔细阅读描述,关注用户评价
6. 遵守平台规则,勿作提前确认
7. 及时留存证据,依法维护权益
8. 文明友好沟通,客观理性评价



广州互联网法院



文/图 董柳 谭静宜

一年一度的“3·15”即将到来。如今,不少消费者把目光瞄向了二手商品市场,闲置物品交易日益活跃,相关纠纷也随之而来。

广州互联网法院统计显示,该院2022年至2024年共受理网络二手交易纠纷案件259件,数量呈逐年递增趋势。

抓好司法审判落实“公正与效率”主题,延伸司法职能促进互联网平台治理,广州互联网法院以高水平司法服务高质量发展,公正高效规范二手商品流通秩序和交易行为,持续为互联网平台经济健康发展注入法治动能。