

遭遇问题外卖该如何维权

央视新闻近日调查揭露了外卖平台上存在的“幽灵外卖”痛点：它们隐匿于城市的各个角落，没有正规的营业执照、环境恶劣，该事件一经报道就引发了网友的关注。一份外卖经过平台接单、商家制作、外卖骑手配送等一系列流程送达消费者手中时，隐藏着法律风险。那么，当消费者遇到这些问题时，该如何保障自己的权益呢？

点外卖吃坏肚子该怎么办

李女士通过外卖订餐平台从某酸菜鱼餐饮店订购了一份套餐，在线支付餐费共35元。李女士在食用后次日出现肠胃不适并发生呕吐、腹泻等症，当天到医院门诊治疗，经诊断为急性肠胃炎，医疗费共花了460元。此后，李女士多次向该餐饮店以及外卖平台沟通赔偿未果，诉至法院。法院审查后判决餐饮店退还李女士餐费35元，赔偿医疗费460元并支付惩罚性赔偿1000元。

一般情况下，消费者与外卖商家之间成立的是买卖合同关系。上述案例中，李女士下单付款，餐饮店接单后买卖合同即已成立，餐饮店承担着为李女士提供健康安全食品的义务。但对方不仅没有按照约定提供，并且造成李女士身体健康的损害，在民事法律关系上既构成买卖合同的违约，又构成了侵权。另外，根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足1000元的，为1000元。所以，餐饮店在退还餐费、赔偿医疗费之外还要承担1000元的惩罚性赔偿费用。

这类纠纷的难点在于如何证明消费者的人身损害是由于吃了商家的外卖引起的，因此消费者需要准备证据，包括到医院化验、开具病情诊断书、留存外卖订单、开具医院诊断证明、证人证言等，以证明确实是外卖导致食源性疾病。

另外，如果外卖中发现了异物或者长毛、发霉，但我们的肠胃忍受住了考验，没有吃坏肚子能否要求赔偿呢？其实，外卖变质、出现异物也属于上述食品安全法第一百四十八条规定中的“不符合安全标准的食品”，消费者有权要求外卖商家按照该规定承担惩罚性赔偿责任。今年7月新出台的消费者权益保护法实施条例第七条中规定，经营者向消费者提供商品或者服务（包括以奖励、赠送、试用等形式向消费者免费提供商品或者服务），应当保证商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。因此，如果赠送的菜品出现质量问题，应受到同正价菜品一样的法律保护。

外卖在用餐地点丢失如何解决

很多消费者都有过这样的经历：在



(来源：千库网)

中午下课或下班前提前点好外卖，然而到了外卖点去取时却发现外卖不翼而飞。作为一名消费者，钱已经花了，东西没拿到，这种情况应该怎么解决呢？

大部分的外卖平台采用平台自营外送模式，也就是平台直接与消费者签订关于配送的服务合同，由平台派出外卖骑手将外卖安全、及时、准确送达给消费者。民法典第六百零四条规定，标的物毁损、灭失的风险，在标的物交付之前由出卖人承担，交付之后由买受人承担，但是法律另有规定或者当事人另有约定的除外。因此，外卖丢失应分为两种情况处理：一是未就外卖送达方式达成约定的，如果消费者未与骑手就外卖放置在何处达成事先约定，则外卖应当交到消费者手中才算完成交付；若外卖员未经消费者同意，擅自将外卖放到某处导致丢失，则应承担违约责任。消费者可以请求平台履行违约责任，比如协商重做或者退款。二是约定将外卖放置于指定地点的，当消费者与外卖员达成口头协议，约定将外卖放置于某处时，实际上是对外卖的交付条款进行了一次修改，交付方式已发生改变，放在指定地点即应当认定为外卖员已经按约定履行了义务，而无需对外卖丢失承担违约责任。

如果外卖员将外卖放到指定地点后被偷拿了，消费者就只能自认倒霉了吗？首先应当认识到，偷拿他人外卖是盗窃行为，属于治安案件，应由公安机关处理。发现外卖被偷，消费者应向公安机关及时报案，由公安机关根据案件具体情况予以包括警告、罚款和行政拘留等治安处罚。由于盗窃外卖一般价值较低且危害不大，对于一些数额较少的盗窃并不构成刑法意义上的盗窃罪，不承担刑事责任，仅承担行政处罚责任。但对于有多次前科、屡教不改、主观恶意明显的，则有可能构成盗窃罪。在某地法院审结的一起外卖盗窃案件中，被告人何某在短短两周内先后五次盗窃网吧门口的外卖。虽然何某盗窃的财物金额较小，但已符合刑法规定的“多次盗窃”情节，最终何某因构成盗窃罪而被追究刑事责任。另外，偷盗的外卖价值金额若一次性达到追诉标准时，也将构成刑事犯罪。

外卖与商家描述不符可否主张赔偿

点的是三文鱼送来了虹鳟鱼，炙烤鹅肝变成了烤鸭肝，羊肉进锅发现是肥瘦分离的合成肉，500克“超满足”大牛排到手只有薄薄一片，看起来干净明亮

的食品操作间实际上是流着污水的小作坊……由于具有远程性、延迟性的特点，消费者了解外卖的方式只有通过图片和商家描述，当遇到实物与描述不符时，消费者该怎么办？

在央视报道的“幽灵外卖”事件中，部分外卖门店在现实中并不存在，或者其经营环境与在平台上展示的完全不符，欺骗消费者，侵害了消费者的权益。我国消费者权益保护法第五十五条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。

夸大菜品质量、虚构店铺环境，以次充好、以假充真，外卖质量、价格及数量与承诺不符等均属于欺骗行为。如果在点外卖时发现上当受骗，消费者要注意保存消费订单记录，保存问题食品原状，有条件的还可以录像或拍照取证，并依据消费者权益保护法第五十五条要求赔偿。如果遭遇商家拒绝赔偿或协商无果的情况，消费者可以拨打全国消费者投诉举报电话12315进行投诉。此外，对于情节恶劣的欺诈行为，法律还赋予了监管部门更严厉的制裁手段，如罚款、吊销营业执照等，以确保消费者的合法权益得到有效保障。

商家无证经营，外卖平台担责吗

点击确认下单、付款，消费者在与外卖商家形成买卖合同的同时与外卖平台也达成了服务合同，合同的内容主要是外卖平台为商家和消费者提供“牵线搭桥”的中介服务。因此，外卖平台负有将合格、合法的商家引入平台，将消费者的订餐请求送达商家的义务。

审查核验入驻商家资质证照情况，是外卖平台必须把好的第一道关口，也是最基本的一项法定义务。如果入驻平台的商家资质存在问题，除了无证经营的外卖商家应受到行政处罚外，平台应当承担哪些法律责任呢？

没有经营资质的外卖店导致消费者受损的，平台承担民事连带责任。外卖平台作为网络食品交易第三方平台，应当按照法律规定以及自身承诺，履行审查入网食品经营者的食品经营许可证义务。否则，无证外卖店入驻平台并且销售了有质量问题的外卖，使消费者合法权益受到损害的，消费者除了向外卖店请求赔偿外，还可以要求平台共同

承担连带责任。

未履行监督义务的外卖平台还应承担相应的行政责任。某地一家经营外卖业务的平台公司曾因未审查入网餐饮服务者的食品经营许可证、并在主页面进行公示和更新，被当地市场监督管理局作出没收违法所得1000余元，并处罚款10万元的行政处罚。

外卖平台作为网络食品交易第三方平台提供者，有对入网进行食品经营的商家实名登记、审查许可证并在发现问题后履行停止提供平台服务等义务，如果平台未履行相应的监督义务，食品安全监督管理部门有权通过责令改正，没收违法所得、罚款、责令停业甚至吊销许可证进行处罚。

恶意索赔会受到哪些处罚

饭中投放死蟑螂蓄意讹诈、奶茶里放苍蝇造假索赔……由于外卖具有远程性、延迟性、间接性等交易特点，一些钻法律空子的不法之徒通过“知假买假”“恶意索赔”等方式吃“霸王餐”，甚至向外卖商家恶意索赔。对于“不退款就差评”的投诉，很多商家觉得多一事不如少一事，常常本着息事宁人的态度退款了事，往往就会着了道儿。

在某地警方破获的一起案件中，一对情侣通过谎称在外卖或网购零食里吃到异物、不给钱就曝光等手段，一年半内敲诈勒索商家100多次，非法获利50余万元。由于外卖的价值普遍不高，很多人忽视了外卖恶意索赔行为其实属于捏造虚假事实、敲诈勒索行为。我国治安管理处罚法第四十九条规定，盗窃、诈骗、哄抢、抢夺、敲诈勒索或者故意损毁公私财物的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较重的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处一千元以下罚款。实施恶意勒索行为违反了上述行政法规，将受到拘留或罚款等处罚。对于数额较大或者多次实施敲诈勒索的，还可能因构成敲诈勒索罪、诈骗罪等而承担刑事责任。

遭遇恶意索赔时，外卖商家一定要正常应诉，而不是一味忍让，助长不法分子气焰。对于恶意索赔导致门店名誉权受到损害的，外卖商家还可以以名誉权受损为由要求损害赔偿，并且及时留存证据依法维权。(来源：《北京日报》)

长知识

违约方不能轻易行使合同解除权

□本报记者 祁国忠

2020年，A公司与B公司先后签订《框架协议》《建设工程施工合同》，双方就涉案工程施工内容、价款及支付方式等进行了明确约定。上述合同约定，A公司在B公司建至主体十层以上时应向B公司支付已完成工程量80%的进度款，同时在涉案工程开工两个月后签订以房抵偿工程款开工两个月后签订以房抵偿工程款致B公司停工。发函未果，A公司遂起诉解除《框架协议》和《建设工程施工合同》。

A公司诉称B公司擅自停工，无法继续履行合同，因而主张解除合同；B公司辩称因A公司未按约定支付进度款而停工。

经查，在B公司已完成17号楼、18号楼的主体工程后，A公司仅支付工程款490.1万元，并未与B公司签订以房抵偿工程款的协议，且其起诉时陈述B公司已完工程价款暂估为1700万元。

法院审理认为，已支付款项比例不符合上述合同约定的支付比例，故B公司可依据《中华人民共和国民法典》第五百二十六条规定行使先履行抗辩权停止施工，因此本案中A公司存在违约，B公司不存在违约。且A公司因未按照合同约定支付相应比例工程进度款致使B公司行使先履行抗辩权从而中止施工，且B公司并未明确表示或者以其行为表明不愿

履行合同主要义务，即因A公司违约行为导致B公司迟延履行债务，因此A公司主张解除合同不符合法律规定及合同约定。据此，一审法院驳回其诉讼请求，二审维持原判。

一般情形下，合同解除作为非违约方的救济方式之一，只能非违约方才享有解除权，违约方无权解除合同，但基于破解合同僵局，实现实质正义，促进市场经济发展，在同时满足以下三个条件时，违约方可以起诉解除合同，即：1.违约方起诉解除合同主观上必须是非恶意的；2.违约方继续履行合同对其显失公平；3.守约方拒绝解除合同违反诚实信用原则。本案中A公司主张解除两份合同不符合上述三个条件。

A公司在违约的情况下提出解除合同诉求，这种背信行为既侵害了守约方的履行利益和信赖利益，又不符合商业行为普遍规则与普遍道德。今年，最高人民法院报告提出，人民法院要当好民营企业的“老娘舅”，把“严管厚爱”落到实处，将依法平等保护原则融入司法政策和个案办理中。民营经济是推进中国式现代化的生力军，是地方经济高质量发展的重要基础。本案从诚实信用和公平原则出发，判令违约方解除合同无效，依法保障了合法经营企业的正当权益，倡导了市场主体诚实守信的价值导向，彰显了人民法院为大局服务、为人民司法的理念和担当。(本案例由海东市中级人民法院提供)

“十一”出游机票价格降幅超20%

记者从多家在线旅游平台获悉，当前预订数据显示，2024年“十一”假期，国内、出境长线游以及入境游市场均增长迅速。同时，受益于免签政策和全球航班运力复苏的双重利好，“十一”国内和出境机票价格较去年同期回落超20%，酒店价格也有一定的回落。

由于高基数、出境游平抑国内游价格等原因，从当前预订情况看，“十一”旅游或将出现“量涨价跌”的态势，机票(含税)和酒店价格双降，旅客可以“省”更多。国内游方面，携程旗下市场洞察平台FlightAI数据显示，国内机票均价同比去年下降超20%，从当前预订情况分析，国内酒店均价同比也有明显回落；跨境游方面，航班运力的恢复大大降低了出游成本。日本、泰国、韩国、马来西亚、越南、澳大利亚、英国、新加坡、菲律宾、美国等出境游TOP10目的地中，机票均价(含税)全部下降超20%，其中日本、英国、新加坡机票均价(含税)降幅超30%，全球酒店均价也呈现出下降趋势，从综合成本来看，东南亚国家出游花费将低于部分国内目的地。

国庆假期期间，一大波目的地或将以“地板价”迎客，涌现出一大批值

得“捡漏”的目的地。当前数据显示，广州出发至北海、上海、福州等航班均出现单价300元(不含税)左右的航班。酒店方面，浙江云和、浙江安吉、福建武夷山、浙江嵊泗、海南万宁、广东汕尾、江苏扬州、江苏溧阳、广西龙胜、贵州雷山的酒店均价同比下降40%，成为最值得“酒店捡漏”的TOP10目的地。

同程旅行发布的《2024“十一”假期旅行趋势报告》显示，国内旅游方面，北京仍是“十一”假期国内最热门的目的目的地。同时，受热门国产游戏《黑神话：悟空》带动，山西各大目的地“十一”假期关注度持续上涨，“十一”假期太原旅游预订热度同比上涨47%，进入假期热门目的地榜单前十。

CityWalk流行之下，入境游增速高于出境游，订单量同比大涨60%。携程集团发布的《2024国庆旅游预测报告》显示，日本、泰国、韩国、马来西亚、越南、澳大利亚、英国、新加坡、菲律宾、美国是出境TOP10目的地，除越南外，其他9个目的地均为入境游TOP10客源地。今年与中国互相免签的泰国和新加坡分列入入境游第三和第五位，出境游和入境游实现了双向奔赴。(来源：《广州日报》)



(来源：千库网)

为什么秋季蚊子比夏季多

蚊子死了，而只是蚊子也“放高温假”，我们自然也被叮咬得少了。作为一种变温动物，蚊子的生长和活动完全依赖于外界的气候。蚊子的适应温度范围很广，通常在10°C-40°C之间，但适应不意味着蚊子完全不怕高温。

只有20°C-35°C范围内，才是蚊子活动和叮咬人的温度范围，一旦高于或者低于这个温度范围，蚊子的活跃性都会大大降低，吸血活动也会受到一定的影响和限制。尽管高温天气会降低蚊子的活跃性，但由于蚊子的适应性很强，而高温天气通常也不会长时间持续，因此蚊子往往都能苟到高温天气结束后，再伺机出没叮咬人类。即使在高温天气里，清晨和傍晚温度稍低时，蚊子也会活跃起来。因此，这个时段出门时也要做好防护，避免被叮咬。

蚊子不仅繁殖能力强，生存能力也很强。实际上，每年的春夏之交和夏秋之交，都是蚊子的繁殖高温期，也是叮咬人的高峰期。为啥蚊子繁殖这么快呢？其实，这是因为夏季降水多，各处的水洼为蚊子的繁殖提供了绝佳的条件，而我们夏季穿衣裸露多，也为雌蚊子吸血提

供了十足的有利条件。有研究数据表明，30只蚊子只需要十几天就能完成2代繁殖，将家族扩大到3800只蚊子。如果在食物、温度、水等等必要条件都充足的情况下，不到一个月时间，蚊子就能从几百只增长到10亿只每平方米。而且适度的高温，还会加速蚊子的生长周期。蚊子从卵到成虫通常需要7天至10天，但在温暖的环境中，这个过程可能会缩短到5天至7天。蚊子不光会生，生存能力也超强。除了咱们身边，蚊子还会出没在热带、沙漠、高山，甚至连喜马拉雅山上都有蚊子的身影。

而且由于蚊子繁殖速度快，它们还能通过基因变异、转移等方式来快速产生新的形状和功能，从而适应多变的环境，所以千百年来，人类始终无法赶走蚊子这个讨厌的“邻居”。每到适宜蚊子活动的季节，讨厌的嗡嗡声就会回响在我们耳边。

不过，虽然人类无法彻底消灭蚊子，但是能做到减少我们身边的蚊子数量还是能做到的。

想要灭蚊子，得这么做

首先是清理家中的卫生死角。避免花盆底托、废弃容器中有积水，防止蚊

子在家中繁殖。其次，则是在蚊子最脆弱的时候要它命。高温很难杀死蚊子，但低温却真的可以。当气温下降，即将进入冬天时，大部分蚊子都会被冻死，少部分母蚊子则会在秋季狠狠吸一波血，然后将血液转换为自己的能量，“猫”在某个温暖的地方过冬。等来年春天，就立刻开始繁殖出一个大家族。此外，也会有一些蚊子的卵、幼虫会躲在相对温暖，不会完全封冻的水中静蛰蛰伏，等到天气回暖就会孵化、继续成长。因此，冬季就成为了灭来年的好时机。家中气温高、湿度高、空气流通少、光线弱的地方，比如仓库、杂物间、卫生间、墙面缝隙以及楼道、地下室，都可能是过冬蚊的藏身之所。而幼虫和卵则会在水的排水沟、闲置花盆、绿化带、杂草中藏身。冬季时对这些地方进行清理，就能大大减少来年的蚊子数量。

生活中，关于蚊子的谣言十分多，比如“O型血招蚊子”“包越大说明蚊子越毒”……虽然我们很讨厌蚊子，但遇到一些新的说法，还是应该持有辩证思维去看待。只有从研究文献中找到科学依据，才会对生活有指导意义。轻信谣言，反而会造成误导。(来源：科普中国)

流言

“夏天高温期间蚊子有时会变少，这是因为蚊子都被‘热死’了。”

网上经常看到这样的问题：为什么夏天的蚊子反而没有秋天多？有些人觉得，也许是因为蚊子都被“热死”了。

流言分析

并非如此。天热时感觉蚊子变少了，其实是因为天气炎热时蚊子不活跃，因此我们被叮咬的几率也降低了，但这并不意味着蚊子被“热死”了。等到气温降低到25°C-30°C，蚊子就会卷土重来。

每到夏天，除了令人汗流浹背的高温，肆虐的蚊虫更是令人烦恼。但奇怪的是，当温度一旦超过某个范围，身边的蚊子似乎都消失无踪了，难道蚊子都被高温天气“热死”了吗？

不是“热死”了，只是放“高温假”了。实际上，蚊子们并没有被“热死”，而是耐不住高温，找了个地方“猫”起来，等到气温降下来，它们就会卷土重来。所以，高温天气被咬得少了，不是

电动自行车如何以旧换新

商务部等五部门近日印发《推动电动自行车以旧换新实施方案》(以下简称《方案》)，支持电动自行车销售企业与生产企业、回收企业联合开展以旧换新，对消费者给予叠加优惠。

商务部相关负责人介绍，按照《关于加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新的若干措施》精神，各地结合实际制定电动自行车以旧换新实施细则，自主确定具体支持金额和方式等。各地对交回个人名下老旧电动自行车并换购电动自行车新车的消费者给予补贴。这也意味着，消费者通过以旧换新购买新的电动自行车，除了可以获得卖旧的金額之外，还可以得到购新的补贴。

《方案》明确“各地人民政府可结合本地区实际情况，利用地方财政资金对消费者交回安全隐患的电动自行车及蓄电池给予补贴”。商务部

相关负责人表示，锂离子蓄电池因其能量密度较高、内部的有机电解液化学特性活泼等特性，在使用不当的情况下易发生燃烧和爆炸等安全事故。业内人士建议，消费者应留意是否正在使用安全隐患的电动自行车及蓄电池，及时更换安全性更高的电动自行车及蓄电池。

专家介绍，8月19日，工业和信息化部公告了第一批符合《电动自行车行业规范条件》的企业名单，同步公示了第八批符合《锂离子电池行业规范条件》的企业名单。建议消费者优先选购列入符合上述公告名单企业的合格电动自行车及锂离子蓄电池产品。此外，《电动自行车用锂离子蓄电池安全技术规范》将于11月1日正式实施。专家建议消费者在11月1日前可换购铅酸蓄电池电动自行车，11月1日后可换购铅酸或锂离子蓄电池电动自行车。(来源：人民网)