

# “消费刺客”神出鬼没， 权益保护以何为“盾”？

前脚点餐后脚菜品就上桌，馆子里的菜究竟是厨师新鲜现炒还是热一下就能吃的预制菜？近日，饭店和外卖提供预制菜是否需要提前告知引发热议。不少消费者在参与调查时表示，如果事先知道是预制菜就不会吃，商家应该提前告知。

从后知后觉吃到预制菜，到烫头分区收费、纹眉按根收费，再到只能打粉后才能称重计价的保健品营销策略，消费市场上，神出鬼没的“刺客”不只有雪糕。在消费者不能全面知悉商品信息的情况下，难免被“刺”上一刀。面对防不胜防的“刺客”套路，维护消费者权益应以何为“盾”？

## 默认是“新鲜现炒”实际吃到预制菜

“我前两天去一家餐厅吃饭，他们家最招牌的就是酸菜鱼。他们把酸菜鱼分成两个菜，一个叫霸王酸菜鱼，98元一斤，3斤起卖，一个叫经典酸菜鱼，98元一份。一个做餐饮的朋友跟我说，贵的那个是厨房现杀现做的，便宜的那个就是预制菜加热。”

近日，北京网友赵小燧在短视频平台上分享了这段就餐经历。她吐槽：“我清楚地记得，这家店以前只卖现做的酸菜鱼，188元一份，现在如果我想吃他家的酸菜鱼，要多付一倍的价钱……”预制菜是针对家宴大菜制菜程序繁杂特点，运用现代标准化流水作业，对菜品原料进行前期准备，简化制作步骤，经过卫生、科学包装，再通过加热或蒸炒等方式，就能直接食用的便捷菜品。

“比如很多饭店里的油饼就是用冷冻的手抓饼做的，省下了聘请专业面点师傅的费用。在连锁餐馆里，预制菜的使用不仅能节省人工与时间成本，还可以保证每家店口味一致。”曾在一家速冻调理品经销公司做过销售员的王宝仁告诉记者，普通人或许注意不到下馆子吃的是不是预制菜，但业内人就能分辨出来，不管是色泽还是口味，跟新鲜现炒的就是不一样。

今年2月，江苏省消保委发布的《预制菜消费调查报告》显示，62.32%的消费者表示“预制菜品口味一般”，3.32%的消费者觉得“预制菜口味较差、不好吃”。得知自己下馆子吃的竟是预制菜，不少消费者感觉被“刺”了一刀。

“之前图方便，我在网上买过红烧牛肉、梅菜扣肉和麻辣龙虾尾的预制菜，口味一言难尽，尝鲜后就没再买过了。最近看了新闻才知道平时点外卖、下馆子也可能吃的是预制菜，如果事先知道，我肯定是没办法接受的。”长春消费者于莹莹说。

赵小燧在短视频中说：“我的期待是外卖、餐馆在售卖预制菜时，明确告知消费者。我们或许没有改变商业趋势的力量，但我们对吃下去的东西保有知情权。”

## 各种“消费刺客”不断出现

继雪糕“刺客”引发热议，各种消费领域的“刺客”不断出现，涉及日常生活消费的各种场景。

根据媒体报道，杭州的刘先生想去理发店做个普通的洗剪吹，洗完头后，工作人员推荐了一个398元的“服帖烫”，结果付款时竟发现是按区域算钱，他头上被分成了12个区域，费用总额为4776元。

一些餐厅会收取餐位费或消毒餐具费、纸巾费等，金额不高，消费者也往往不好意思较真。近日，福州的陈女士和朋友一起到餐厅用餐时一共点了150多元的菜品，买单时却被告知收费208元，仔细一看小票才发现，包括餐位费、大厅小食、茶费和服务费在内的收费竟要50元。

根据媒体报道，去年6月，有顾客到南京某餐厅用餐，付费时，商家说要收取2元的餐具费。由于未被提前告知，顾客打了举报电话，最终市场监管局没收该餐厅违法所得4212元，同时根据《江苏省消费者权益保护条例》，对商家处以5000元罚款。

前不久，“原来吃饭是不用给餐位费的”登上热搜，网友表示，这也恰好证明，许多人对收取餐位费习以为常。

有些“消费刺客”还可能涉嫌诈骗。保健品是“消费刺客”的重灾区。近日，安徽淮南警方成功打掉了一个专门针对中老年群体售卖虚假保健品的诈骗犯罪团伙，冻结涉案资金2亿多元。该团伙以直播方式售卖动辄上百元的“保健品”，实际就是由食品加工厂生产的普通糖果或固体饮料，出厂价最便宜的每斤仅几元钱，他们还杜撰了“院士”“干细胞疗法负责人”等头衔，并虚构产品疗效，在全国有600多家实体店。

## 消费者可多渠道维护权益

“根据《消费者权益保护法》的相关规定，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”广东广和(长春)律师事务所高级合伙人王雨琦说，“经营者应该把商品的真实情况和相关信息全面准确地告知消费者。”

在王雨琦看来，“消费刺客”之所以让人有被刺感，前提是消费者对商品或服务的信息并不十分清楚，消费后认为与实际内容和价值不相匹配，并产生心理落差。

针对比较常见的收取餐位费等问题，王雨琦表示，根据《价格法》第13条规定，经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。

“消费者有知情权，有自主选择商品或者服务的权利，经营者不应该误导消费者，应当用足以引起消费者注意的告示来提醒消费者，否则消费者有权拒绝消费，有权选择退货、退款。”王雨琦说。

针对餐馆是否需提前告知消费者点的是预制菜问题，江苏省消保委表示，近日该委与长三角消保委联盟，及上海、江苏、浙江、安徽三省一市餐饮协会共同研究制定长三角地区预制菜相关团体标准。

王雨琦提示，因“消费刺客”产生纠纷，自身合法权益受到侵害时，消费者可以通过向消费者协会请求调解，向相关行政部门投诉，向人民法院提起诉讼等多种渠道进行维权。（部分采访对象为化名）

（据新华网）