

雪糕刺客、知网涉垄断、张小泉菜刀拍蒜……

2022年十大消费维权舆情热点出炉 你中过招吗？

近日，中国消费者协会发布了“2022年十大消费维权舆情热点”，“雪糕刺客”“菜刀不能拍蒜”“网络游戏停服删档”以及“知网涉垄断被罚”等热点事件均上榜。中消协表示，希望通过对这些热点舆情的深入解析，引起社会各界对消费维权问题的关注，以促进各方更好地提振消费信心、释放消费活力，助力增强消费对经济发展的基础性作用。

一起来看看这些热点舆情，想想自己中过招吗？

1 “价格刺客” 有违明码标价诚信原则

排在舆情热点第一位的是“价格刺客”有违明码标价诚信原则，与2022年夏天备受舆论关注的“雪糕刺客”有关。中消协提到，一些高价雪糕平时“藏”在冰柜里，待结账时才发现其价格高得超出预期，消费者感觉被“宰了一刀”。还由此衍生出“水果刺客”“文具刺客”等。

舆论认为，“价格刺客”就是利用不规范标价等各种手段，将一些高价商品伪装成普通商品，从而“套路”消费者买单，实质上是一种变相价格欺诈行为，侵犯了消费者的知情权和选择权。有违明码标价诚信原则。

2 “科技与狠活” 消费者担忧食品非法添加

“科技与狠活”相关话题排在舆情热点榜第二位。2022年下半年以来，一些博主发布揭秘食品制作“内幕”的短视频，号称“科技与狠活”，引发舆论对食品安全问题的关注，如“人工合成牛排”“三花淡奶速成浓汤”等。

中消协提到，舆论呼吁，市场和政府要协作配合，消除公众对食品安全隐患的担忧、为食品添加“正名”。

一方面，食品企业应自觉遵守相关法律法规，合理合规地使用食品添加剂，并及时准确地告知消费者其实际功效和具体含量，将选择权交给消费者。

另一方面，相关部门需加强审查与监督，加大对违法违规滥用添加剂的打击力度，让黑心企业和“非法添加物”彻底绝迹，重振消费者信心，让消费者不再谈“食品添加剂”色变。

3 医疗美容风险与陷阱 阻碍“求美”消费需求释放

舆情热点榜第三位是医疗美容风险与陷阱，阻碍了“求美”消费需求的释放。中消协统计数据显示，从2015年到2020年，全国消协组织每年收到的医美行业投诉从483件增长到7233件，主要问题包括：部分医美机构证照不齐全，未取得医美经营许可或超范围经营；机构工作人员不具备执业资格，操作不规范等。

2022年11月，中消协发出消费提示，呼

吁广大消费者要理性看待医美需求，正确选择医美机构，审慎作出医美决策。

舆论认为，有关部门持续加强医疗美容行业监管、行业协会及消协组织等多手段引导消费者科学理性消费，医疗美容机构主动落实主体责任，不断提升医疗技术、服务品质，多方合力保障消费者的知情权和选择权，是更好释放医美消费需求的必要之举。

4 预制菜品质及应用场景 存在争议之声

记者注意到，2022年爆火的预制菜也上榜了“十大消费维权舆情热点”。中消协表示，近年来，具有方便快捷、种类丰富等优势

的预制菜迎来了风口，然而，争议之声也见涨。一方面是，预制菜屡被曝出存在质量参差不齐、口味欠佳、标识信息标注不全等问题，引发消费者担忧。

另一方面是，一些餐饮商户或有意或无意

隐瞒菜品是由预制菜制作的情况，导致希望品尝厨师现炒餐品的消费者感觉“受到欺骗”。

中消协提到，舆论呼吁，有关部门、行业协会要探索构建预制菜质量安全监管机制，共同研究制定预制菜相关标准，严守食品安全底线，保障消费者舌尖上的安全。使用预制菜的餐饮企业也要做好告知工作，以保障消费者知情权、选择权，维护市场公平竞争。



钟薛高 × 泸州老窖
断片雪糕有度数 52°

5 主播售假问题 暴露直播带货侵权乱象

直播带货是当下的热门销售方式，当消费者心动于直播间内物美价廉的商品时，也面临着假货带来的权益受损困扰。中消协提到，2022年以来，各地公安、市场监管等部门已查处多起通过直播平台售假案件，其中不少案件涉案金额超过千万元。

中消协指出，规范直播电商行为，从根本上看，需要完备的法律法规以提高违法成本。有关部门应秉持对假货“零容忍”的态度，严肃查处直播带货中的违法行为，对带货主播、直播平台形成强有力的震慑。此外，各类平台也需强化自我管理、压实监管责任，商家和主播要坚守职业道德，增强社会责任感。消费者也要提升自我保护意识和风险防范能力，避免盲目冲动，做到理性消费。

6 “菜刀不能拍蒜” 企业须尊重消费者权益

2022年7月，知名老字号品牌张小泉因“消费者投诉菜刀拍蒜断裂”引发舆论热议。中消协指出，该事件暴露出在消费升级的背景之下，一些商家强推性价比畸低的产品，再通过所谓“消费者教育”完成收割闭环，让消

费者花了冤枉钱，又有说不出的行业痛点。舆论认为，作为有着“情怀”加持的老字号，更应该在品牌和产品进化的同时，认清自身定位，瞄准市场需求，传递出对消费者习惯的尊重之情。

7 电商平台“保价”服务 被指“套路”消费者

保价服务成为2022年各大电商平台在“双11”促销活动中的宣传重点，但实施成效却引发舆论质疑。有媒体调查发现，不少商家的保价服务事实上附加各种条件，有的将价格先升后降，有的修改商品链接逃避保价责任，有的随意设定满减规则。

中消协提出，舆论呼吁，平台和商家要充分保障消费者知情权，明示保价例外情况，不断完善保价制度。有关部门要加强对“双11”等促销活动中违法违规行为的监管，消协等组织还应持续监督商家及平台，督促其做好消费者权益保护工作。

8 沉浸式娱乐形式 隐藏不安全因素

中消协提到，“密室逃脱”“剧本杀”迅速扩张、野蛮生长，带来的风险隐患不容忽视。如涉及惊悚、恐怖、血腥、鬼怪等元素的“密室逃脱”“剧本杀”，部分店家存在未明确告知消费者游戏规则及环境问题，尤其是对未成年人。

舆论认为，有关部门要根据《关于加强剧本娱乐经营场所管理的通知》《剧本娱乐

经营场所消防安全指南（征求意见稿）》等文件要求，从经营安全、未成年人保护、内容安全等方面进一步加强监管，促进行业健康有序发展。消协组织要畅通投诉渠道，及时处理消费者投诉。商家要加强行业自律，坚守底线诚信经营，强化安全生产主体责任，用优质的剧本、良好的体验来吸引消费者，同时要保护未成年人权益不受侵害。

9 知网涉垄断被罚 平台阻碍知识传播

知网涉垄断被罚事件也上榜了“十大消费维权舆情热点”。中消协指出，知网屡屡引发舆论关注的事件背后，不仅暴露出平台侵犯消费者利益和社会公共利益的问题，更显示出平台阻碍知识传播与科技创新的隐患。

中消协提到，知网被处罚，是我国反垄断执法机构积极回应社会关切、对平台经济依法实施监管的重要举措，对维护学术文献数据库服务市场的公平竞争、促进知识生产和流动、推动创新发展、保护知识产权等具有十分重要的意义。

10 网络游戏停服删档 虚拟财产不能“想删就删”

近年来，一些运营不当的网络游戏“停服删档”引发虚拟财产纠纷。比如：手游《云裳羽衣》停止运营引发消费者不满；《魔兽世界》《炉石传说》等游戏可能因“停服”导致消费者权益受损等。

中消协指出，舆论认为，消费者的权益

不能“想删就删”，网络游戏运营方在调整经营策略时，须尊重消费者意愿，选择消费者可接受的方式。监管部门应督促企业履行好自身职责，对于侵犯消费者合法权益的违法行为依法依规予以惩治。相关法律法规也应不断完善，为消费者虚拟财产筑起坚实的保护墙。

据《成都商报》

2月 天宇将上演

年度“最小满月”和多场“星月童话”

2月2日 C/2022 E3彗星将过近日点

2月11日 该彗星还会在火星旁经过，二者相距不到1度

2月5日 正月十五元宵节 赏月

癸卯兔年元宵节是“十五的月亮十六圆”

最圆时刻出现在2月6日2时29分，这轮满月还是2023年度13次满月当中最小的一个

2月22日 金星合月

以“长庚星”姿态现身的金星会出现在西南方低空

2月23日 木星合月

本次合月发生在23日6时，我国不可见感兴趣的公众可在22日、23日晚观看木星伴月

2月28日 火星合月

新华社发 亦锦 制图

婚宴、商务宴请、豪华酒店…… “舌尖上的浪费”仍时有发生

近年来，节约粮食、倡导光盘已经成为社会共识。不过，“新华视点”记者春节前后在上海、山西、广东等多地调查发现，在婚宴、商务宴请、豪华酒店中，“舌尖上的浪费”仍然时有发生。

婚宴、自助餐、豪华酒店为浪费“重灾区”

记者近期走访上海、山西、广东等地的高档酒店餐厅，发现食品浪费现象仍时有发生。其中，婚宴、自助餐是浪费的“重灾区”，西点、冷菜等类型食物浪费率较高。

记者日前在上海明天广场JW万豪酒店的自助餐厅看到，临近收餐时间，取餐区的食物仍有剩余。记者观察到，一些餐桌上，消费者剩余不少食物。该自助餐厅一名工作人员告诉记者，当天未吃完的食物将全部倒掉，不会留到第二天。为了减少食物浪费，餐厅会根据住店客人的数量预估大致的食材质量，但很难做到精准。

记者日前在山西省太原市小店区花园假日酒店看到，当天中午正在举行婚宴，大厅内摆放着30多张圆桌，宾客坐得满满当当。随着婚礼进入尾声，宾客

逐渐离场。桌上的餐盘浪费严重，三分之二的桌子剩下的饭菜超过七成。盐焗鸡、面条、馒头……除了部分宾客将鲍鱼等海鲜打包带走，大部分剩菜无人问津，很多已被打开，剩余超过半瓶的果汁饮料也丢在桌上。

在广州一家海鲜酒家，记者看到，婚宴结束时，一些食客将主食、酒水饮料等打包带走，而白斩鸡、清蒸鱼等菜品大部分被剩下。

山西一家酒店的工作人员说：“结婚摆宴是人生大事，一般都会邀请亲友。主家为了面子，饭菜一定得丰盛。为此饭店提供从1888元到5888元一桌不等的套餐，还可私人定制，上不封顶，价格较高的套餐里有老虎斑、帝王蟹、佛跳墙等。每桌都是8个凉菜、10个热菜，一般都吃不完，往往会剩下一些。”

多是“面子问题”

很多消费者说，因为考虑面子，婚宴浪费现象较为普遍。山西一名婚礼操办者任先生坦言：“我也很心疼被浪费的粮食。但要是不多点几个菜，又担心宾客议论指点。结婚是喜事，只好按习俗来，宁多勿少。”

商务宴请里的浪费很多也是因为面子。一些消费者告诉记者，宴请结束后往往不会打包——主人怕客人笑话自己抠门、不爽利；客人没掏钱，更不好意思打包带走。

记者在采访中发现，尽管半份菜、单人餐、打包盒等已经成为餐饮行业节约粮食的普遍

做法，但在豪华酒店里推广还存在困难。豪华酒店对服务质量、酒店环境有统一标准，酒店很少张贴、摆放节约粮食的宣传品，服务人员也鲜有提示节约的习惯。

此外，记者发现，还有少数人把大吃大喝、铺张浪费视为有身份、消费档次高的表现，认为如何消费是自己的自由。

上海一家五星酒店餐饮部张经理说：“来这里消费的往往是收入较高的消费者，不太在乎钱；如果反复提醒节约，有些顾客会表现出反感的态度，我们担心影响酒店口碑。”



促进观念更新，推动法律落地

中国饭店协会会长陈新华等业内人士认为，随着疫情防控政策调整，当前各地餐饮业正在复苏，一些地方“舌尖上的浪费”故态复萌。必须进一步强化节约意识，减少粮食浪费。

反对餐饮浪费，关键在于人们观念的更新。广东省餐饮服务行业协会秘书长程钢指出，应该让更多消费者认识到，养成节俭、适度的餐饮习惯，不仅可以省钱，更是现代社会理性、文明的表现。

记者了解到，《中华人民共和国反食品浪费法》已于2021年4月实施，对相关主管部门、餐饮服务经营者、餐饮外卖平台、个人等均提出防止食品浪费的具体要求。比如，婚丧嫁娶、朋友和家庭聚会、商务活动等需要用餐的，组织者、参加者应当适度备餐、点餐、文明、健康用餐。

山西大学哲学社会科学学院教授邢媛认为，从社会心理角度来说，很多消费者受到群体文化影响，往往会采取从众、随大流的消费方式。有关部门和媒体等要引导公众树立节约意识，崇尚理性消费，相关法律法规、监督工作也要细化跟进。

程钢表示，宴会中的餐饮浪费是个老大难问题。一方面要加强对消费者的宣传引导，另一方面要在企业端解决问题。

陈新华等业内人士告诉记者，一些大型连锁餐饮企业，已经通过集中备料减少损耗、按需加工提高利用率、加强库房管理减少食材过期浪费等方法提升经营水平。

据新华社北京1月31日电



免费 甘肃今年首趟返岗务工高铁专列发车

1月30日，500多名务工人员免费搭乘G1904次列车从定西北站出发，前往福建省福州市返岗务工，这是甘肃省今年开行的首趟返岗务工高铁专列。

据了解，中国铁路兰州局集团有限公司与甘肃、福建两地人社部门提前对接协调，通过线上线下报名的方式，掌握务工人员返岗信息，推出“定制化”专列，助力务工人员有序返岗。

图为当日务工人员在定西北站候车。新华社发

三亚一景区附近村民路上拦车收费

警方：构成敲诈勒索行拘10日

据中新网 据三亚发布微信公众号消息，三亚市崖州区旅游市场综合整治工作领导小组办公室1月30日发布关于查处一起私自拦车收费案件的通报。1月28日，网民“@疑**”在某网络平台反映“三亚南山景区附近村民路上拦车收费每车10元”问题，崖州区委区政府高度重视，立即组织市公安局崖州分局、市综合行政执法局崖州分局、区委宣传部、区旅文局等单位人员组成联合调查组，深入南山村就网民反映的问题开展联合调查。

经查，网民反映的情况属实。2023年1月25日至29日，南山村村民董某未以自家土地，影响其生活为由，对过路的每辆车收取10元费用。1月30日，三亚市公安局崖州分局依法对董某未进行传唤，经询问，董某未如实供述其私自拦车收费的违法行为。

目前，三亚市公安局崖州分局依法对董某未实施拦车收费、构成敲诈勒索的行为处以行政拘留10日，收缴违法所得。

下一步，崖州区将举一反三，对侵犯游客权益的行为“零容忍”，发现一起，查处一起，努力营造优质的旅游环境，确保崖州区旅游市场高质量发展。