

吃的要明明白白,消费也要明明白白!



打假维权

江苏质监公布 2012年十大 制假售假案

自来水加“料”兑出白酒 老母猪肉“熬”成卤牛肉

自来水兑点香精酒精,就成白酒;猪肉加点添加剂煮煮,就能冒充牛肉销售……昨天,江苏省质监局发布了2012年度十大典型案例,假冒白酒、假牛肉、毒猪油、毒豆芽等均“榜上有名”。

自来水加“料”兑出白酒

2012年4月11日,无锡质监局联合公安机关捣毁一家非法生产白酒窝点。从2008年3月至2012年4月间,曹勇等人为了牟取暴利,直接将自来水、食品添加剂掺入食用酒精内冲兑成白酒,作为散装白酒销售。近日,无锡市滨湖区人民法院以生产、销售伪劣产品罪,判处曹勇有期徒刑2年,并处罚金人民币20万元。

老母猪猪肉“熬”成卤牛肉

去年底,常州有市民举报:在武进一个村里,有个食品加工作坊,用死猪肉加工成假牛肉。接报后,常州武进质监局联合公安局等部门,对这个作坊进行查处。质监人员现场查获了牛肚1000公斤、牛杂600公斤以及用猪肉制成的假牛肉330公斤。执法人员还查获了大量胭脂红、牛肉香精、红粉粉、双氧水。至于假牛肉的制作方式,是先买来老母猪肉,加入盐、磷酸盐等腌腌好后,放到锅里煮,加入红粉粉,一般十几分钟就捞出来,就成了半成品“牛肉叉烧”。2012年5月15日,武进区人民法院以生产、销售伪劣产品罪判处刘克伟有期徒刑一年三个月,并处罚金人民币5万元。

要豆芽快快长,居然加激素

在2012年5月,泰州质监局联合工商等部门,对一家违规豆芽作坊进行查处,意外搜查出大量违禁添加剂。更为过分的,现场发现的“强氯精”竟然是一种兽药。

下脚料熬制的“猪油”

前年,淮安人丁大忠、孙芳夫妇来到常州,本想做猪肉生意,可为了多赚钱,他们用“猪下水”熬起了“猪油”。去年6月,根据举报,武进区质监局等相关单位,对这家作坊进行检查,当场查获“猪油”成品450公斤,猪肉及内脏等加工原料共计150公斤。2012年12月14日,武进区人民法院以生产、销售有毒、有害食品罪,判处当事人丁大忠有期徒刑二年,并处罚金人民币3万元;当事人孙芳有期徒刑一年,缓刑二年,并处罚金人民币3万元。

其余六大案例链接

2012年3月,句容市宏达生物科技有限公司生产假冒农药案。2012年11月,南通市通州区中信石油燃气有限公司销售掺混二甲醚的液化气案。2012年3月,沐阳盛东明、宋萍霞生产以假充真“红双喜”牌产品案。2012年10月,南京市沈、赵赛楠夫妇销售假冒百家好品牌系列服装案。2012年4月,无锡市红日保健食品厂非法生产“营养”食品案。2012年4月,徐州武云鹏等非法生产、网上销售假冒伪劣化妆品案。

现代快报记者 沈晓伟 通讯员 省质监

海底捞、辛香汇茶水收费? 怎么事先都不说一声啊!

柠檬水、茶水和火锅调料都收费 但服务员却没主动告知 南京消协:茶水、调料等收费不尽告知义务,是一种消费侵权

没有告知,等收费的时候才知道,这原是要钱的。这种消费侵权,你遭遇过吗?

近日,现代快报记者多次暗访南京海底捞、辛香汇等店家,发现店里的柠檬水、茶水和火锅调料,在没有告知顾客的情况下,就直接让顾客消费,等顾客埋单的时候,才会发现还有这个收费项目。而南京市消费者协会负责人表示,这种行为,涉嫌消费侵权,消费者有权拒绝支付这些费用。

现代快报记者 陈志佳 朱蓓 郝多



海底捞服务员没有告知费用就倒柠檬水



辛香汇账单上面写有茶水费 现代快报记者 郝多 摄

探访1 时间:3月11日中午 地点:太平南路海底捞

结账时才告知“柠檬水收费”

3月11日中午11:30,现代快报记者一行四人来到海底捞太平南路店用餐,一进入大厅,服务员便迎了上来。“这是菜单,您先选锅底。”年轻的服务员面带微笑:“您喝什么饮料?今天有柠檬水和酸梅汤。”“柠檬水吧。”话音刚落,服务员殷勤地拿起旁边餐车上的水壶,为每个人都倒了一杯柠檬水。在火锅调料区和顾客用餐区,现代快报记者并没有发现任何关于饮料和调料的收费公示。但在点菜单上,却标注:自选调料9元、自选饮料6元。记者并没有在这上面打钩。而且,记者一行四人,只有三个人到调料区自选了火锅调料,另外一人没有使用调料。直至用餐结

束,服务员都没有对调料和饮料收费的问题进行告知。结账时,服务员将消费明细拿来,记者一看,上面清楚地写着,自选饮料费共24元,自助调料费共36元。仍然是按照4人的标准收费。“饮料?我们不是喝的柠檬水吗?”“柠檬水也是收费的。”“那你们开始没有告诉我们呀,其他地方柠檬水都是不收费的,我们肯定也以为你们这儿的柠檬水不收费。还有调料,你们也没有说是收费的,再说我们还有人没有用调料。”两名服务员站在桌前,前面圆脸的服务员对着后面一名服务员抱怨,“你没有告知吗?”“没有。”后方的服务员小声答道。

探访2 时间:3月10日中午 地点:新街口辛香汇

坐下就倒茶,有免费餐具不吭声

3月10日中午,现代快报记者来到辛香汇新街口店,刚一坐下,服务员便热情地拿起原先倒扣在桌上的茶杯,每人倒了一杯滚烫的大麦茶。记者观察发现,几乎每桌顾客一落座,服务员第一件事便是上前倒茶。长期在辛香汇消费的市民吴小姐介绍,她有很多次都是开餐时第一批进店的客人,她发现每个桌上的茶水都是提前泡好的,吴小姐说:“每个桌上一个茶壶,摆得工工整整,都是开餐前现泡的茶。”这么周到的服务,确实为辛香汇赢得了一定的口碑,那么这些茶水有没有其他名堂呢?很快,记者点完餐,一分钟服务员便拿上一张点菜单,上面赫然写着——茶水,单价1元1位。

在点菜单上,除了茶水被收取了费用之外,还有一项费用,则是广大消费者非常熟知的餐具费。在辛香汇,一套筷子、餐巾纸、牙签和毛巾的套装,被收取了两元的费用,这也是没有任何服务员提前告知的。不一会儿,点的菜陆续上桌,记者问服务员是否可以不用收费餐具,服务员说了一句“我给你们换”之后,便拿上了几双一次性筷子,而这种筷子和收费的套装中的筷子,看上去似乎没有什么区别。记者观察到,当天中午,自己周围的十多桌其他顾客,没有一桌主动提出要更换免费餐具,也没有任何一个服务员主动向顾客表示,可以不用收费餐具。而且,也有免费的餐巾纸提供。

消协答复 侵犯了消费者的知情权和公平交易权

昨天下午,现代快报记者将暗访的情况向南京市消费者协会秘书长许明做了通报。许明表示,辛香汇和海底捞的行为,都涉嫌侵犯消费者的知

情权和公平交易权,“作为店家,应该明明白白告诉消费者,这个是收费的,即使已经在菜单上写明,服务员也有提醒的义务。”许明说,两个店家的行为都涉嫌欺

诈消费者,隐瞒了真实的情况,消费者可以向相关部门投诉。江苏省消费者协会投诉部主任居上也认为,两家店的行为主要涉及是否履行了对消费者的告

知义务。“如果店家告诉消费者茶水、火锅调料是按人收费,并让消费者自由选择是否食用的话,那就算履行了告知义务,就不会涉嫌强制消费了。”

遭遇较真 立马退款

在海底捞结账过程中,圆脸服务员知道遇上了较真的顾客,道歉后表示确实是他们工作的失误。最后,这名服务员重新到收银台打了小票,扣去了调料费和饮料费,还有上菜时漏掉的半份燕饺,总共扣去了71元。原本296元的账单一下子变成了225元。而同样,在辛香汇,和店家“据理力争”之后,服务员立刻“妥协”,将茶水和餐具费全部扣除,顿时“节省”了12元。就在这种状态下,每天去海底捞消费的客人,都要在菜品之外,付出15元一位的“调料费加自选饮料费”;而在辛香汇就餐的客人,则要多掏3块钱一位的茶水费加餐具费。对于这样的“强制消费”,很多顾客几乎都表示“算了,不认真了”。而正是这种“不计较”的心理,让餐饮企业更加无视相关规定,强制顾客消费。

算一笔账 “小钱”并不小

在海底捞,按照每个人6元的饮料费、9元的调料费,就相当于每个人从坐下开始就已经默认消费了15元。如果是多人聚餐,按照人头计算,这也是一笔不小的费用。海底捞的工作人员表示,大厅大约能容纳200个人同时用餐。如果按照每天800人次计算,则海底捞每天仅调料费和饮料费收入,就达到了1.2万元左右。而在辛香汇,据一位服务员介绍,每餐每张桌子平均翻台3次,新街口店里大大小小的餐桌共100多桌,按此计算,以100桌平均每桌3人,每餐翻台3次及每天两餐计算,每天辛香汇接待的客人,少说也有1800人,周末则更加可观。再按照每人3元计算,每天仅茶水和餐具的收费,辛香汇就将收入5000多元,大约相当于两个服务员一个月的工资。

消费心理 好面子不计较

“我们还真没注意过,原来饮料是收费的。”经常去海底捞吃饭的市民王小小姐也感到诧异,她表示,因为很多饭店对柠檬水都是免费提供的,而自己也没有查看消费明细的习惯,所以根本没有注意到这些问题。“去海底捞要不就是请客吃饭,要不就是朋友聚餐,那么多人,哪好意思一个个核对明细,说不要饮料或者调料的话,也显得小气。”一些消费者表示,为了几块钱,和饭店计较,实在有失面子。而一些店家,正是抓住了消费者的这种“好面子”心理,在不告知消费者的情况下,将各种名目的费用“强行”加在顾客头上。

店家回应 服务员疏忽了

昨天下午,现代快报记者联系了辛香汇和海底捞分别位于上海和北京的总部。辛香汇相关部门负责人戚小姐说:“茶水收费点菜单上有写,餐具套装的背后也注明了两元一套,消费者应该都是知道的。”海底捞对外公共关系办公室的田先生说:“相关收费我们都标了,顾客应该是知道的。”不过,在记者转达了消协的说法后,两个企业的相关负责人均表示,可能是服务员疏忽大意了。辛香汇的戚小姐说:“现在服务员流动性特别大,可能是一部分服务员对这个问题疏忽了。”

快报悬赏征集消费维权线索

现代快报继续重金征集消费维权线索(重大线索1000元起),包括:消费投诉、内幕征集、维权故事。

参与方式: 1.拨打现代快报24小时热线(025)96060 2.加标签#快报3·15#,@现代快报。 3.发电子邮件:zhujunjun505@163.com