



# 中国消费者协会公布第三季度消费维权舆情热点 共享按摩椅、预制菜等被点名

日前,中国消费者协会发布今年第三季度消费维权舆情热点,消费者反馈不合理设置的共享按摩椅增添困扰、消费者认为现制饮品难选“去冰”不合理等涉及的消费维权问题较为突出。

## 热点 1: 预制菜销售不够透明产生侵权隐忧 社会影响力: 88.3

有关预制菜“进婚宴”“进校园”的话题引发争议。有消费者反映在知名酒店高价订购婚宴套餐,消费后发现 16 道菜中近七成是预制菜,质疑商家未提前告知相关信息。有家长称一些学校提供的预制菜午餐质量差、口感不佳,担心影响学生健康。相关事件反映出一些餐饮商户或学校食堂未能充分保障消费者的知情权及选择权,而消费者对预制菜商品在食品安全、绿色健康方面存在不信任感。案例显示,一方面,消费者难以单纯从外观分辨预制菜商品,导致消费后与预期不符而心生不满;另一方面,消费者与商家若出现争议难以得到满意的答复,加重了对此类商品的不信任情绪。

今年下半年,教育部相关负责人作出对预制菜进校园持审慎态度的表态,对公众关切焦点予以回应。上海、广东深圳、河北廊坊等地市场监管部门采取发布消费提示、开展专项监管行动等举措,引导预制菜行业企业规范发展。福建省消费者权益保护委员会等消费者组织呼吁让预制菜消费“更透明、更健康”。舆论认为,消费者对预制菜商品的疑虑值得各方重视,商家提供预制菜时要落实对消费者知情权及选择权的保障。同时,相关部门还需完善相应的管理机制,健全行业标准,以保障食品安全,让消费者在预制菜商品消费中“买得放心、吃得安心”。

## 热点 2: 共享按摩椅不合理设置增添困扰 社会影响力: 82.8

8月,“按摩椅能不能离开电影院”“共享按摩椅该不该被取消”等话题引发热议。近年来,不少电影院把影厅里的部分座位换成了付费共享按摩椅,有的电影院不仅将共享

按摩椅摆放在最佳观影位置,甚至调高了相应位置的票价。有的电影院因未标明消费者选择的观影位置是共享按摩椅,引发消费者对其中知情权及选择权被侵犯的质疑。

不少车站、商场、医院等地的休息区域也设置了越来越多的共享按摩椅替代普通座椅。不少消费者反馈称,相关举措并未提升消费体验,还存在挤占休息空间、存在卫生死角和安全隐患等问题。消费者认为,场地方设置共享按摩椅后“一走了之”的做法极不负责,且有迫使消费者“花钱买座位”之嫌。

共享按摩椅作为近几年走热的新生事物,以现行的相关管理规定难以实现有效监管。近期,相关部门及组织针对共享按摩椅出台规定、作出消费提示等受到社会关注。铁路部门提出多功能候车座椅数量不得超过全部候车座椅的 20%。部分地方市场监管部门表态,将督促公共场所负责方做好场所内设施的消毒清洁工作。消费者组织呼吁,场地方应肩负起共享按摩椅合理布局的管理责任。舆论认为,在共享消费领域,需要市民、企业与部门共治才能确保便民利民之举不“跑偏”。

## 热点 3: 消费者呼吁商家保障“扫码”数据安全 社会影响力: 82.1

“扫一下二维码”在餐厅点餐、景区入园参观等餐饮、文旅领域的消费过程中已十分常见。然而,在扫码消费过程中,涉及强制扫码关注、消费者隐私数据保障等问题并没有得到有效解决。今年 7 月,“去餐厅吃饭尽量不要扫码点餐”“扫码点餐泄露手机号”等话题登上热搜榜。有消费者反映,在点评网站评价菜品口味一般后,接到了商家要求修改评论的电话,质疑其电话号码在扫码时被泄露给了商家。

当下,消费者“苦扫码久矣”的呼声引起监管部门的重视。今年 4 月,工业和信息化部通报扫码支付新骗局。第三季度以来,部分地方网

信办、市场监管局等约谈问题企业、发布消费提醒,维护消费者合法权益。6 月,针对扫码消费中存在的问题,中国消费者协会在全国范围内开展“反对强制关注公众号”消费监督工作;北京等地出台了扫码消费服务违规收集使用消费者个人信息案例解析及合规指引等文件,规范扫码消费服务。舆论认为,平台方及商家在获取消费者消费数据时,应做到“采之有界、用之有度、护之有责”,商家必须重视消费者保护隐私的正当权益诉求,为不愿意或不能“扫码”的消费者提供相应服务。有关部门要严格规范二维码使用管理,完善监管模式,同时不断完善投诉渠道和线上调解纠纷机制,方便消费者维权。

## 热点 4: 现制饮品难选“去冰”不合理 社会影响力: 74.8

7 月,有消费者在社交平台发文称,其购买的咖啡“2/3 是冰块,两口喝完”,并且通过网络程序下单时商家没有提供去冰选项,引发热议。部分网民反馈称,在购买星巴克、库迪等现制咖啡饮品时遇到了难以“去冰”的困扰。有网民称,一些现制饮品去冰后只剩半杯,商家有“偷工减料”之嫌。还有网民称,一些现制饮品商家以“去冰将影响饮品口味”的名义不提供去冰选项,实质上人为增加了消费者的交易沟通成本,有意缩减了消费者自由选择的空间。

有专家分析称,消费者对“加不加冰”的讨论表明其对商品信息不透明的疑虑,相关事件反映出消费者的知情权、选择权没有得到完整全面的保护,从而造成纠纷。舆论认为,现制饮品加冰是可选项,不是必选项,不该成为损害消费者权益的隐患。餐饮服务行业应引起重视,积极回应消费者的合理需求,完善服务细节,而不能用“影响口感”等冠冕堂皇的理由作托词,推卸自身责任。

(任震宇)

## 江苏南京 助力网红经济 品质升级

六合猪头肉作为江苏省百道乡土地标菜、市级非遗项目是当仁不让的“出圈美食”。近年来,六合区有些猪头肉卤菜店成为小有名气的“网红店”,为解决小作坊业主的痛点难点问题,近日,江苏省南京市六合区市场监管局助力卤菜小作坊升级改造,推动网红经济品质升级。

六合区市场监管局工作人员多次上门指导服务,深入了解业主意愿和困难,结合现场的环境设施,针对问题提出解决办法。工作人员重点关注加工场所环境卫生、防蝇防鼠防尘等硬件设施设置,结合生产工艺的加工顺序和产品特点,指导小作坊规划了原辅料间、卤制间、成品间等功能区间,按序放置设施设备,做到物品生进熟出、人流物流分开。针对食品小作坊普遍存在的薄弱环节,工作人员主动指导业主建立进销货台账、设备清洗消毒等记录。升级改造过程中,工作人员多次来到小作坊,了解其遇到的问题。改造完成后,执法人员对小作坊的硬件设施、工艺流程、食品安全管理制度落实情况进行了“回头看”。

下一步,南京市场监管部门将坚持在服务中强化监管,在监管中优化服务,助力小作坊走上“进阶之路”,保障市民安心品尝市井百味。

(薛庆元)

## 浙江兰溪 举办儿童美术公益培训课

日前,味乐童画在浙江省兰溪市举办了一场儿童美术公益培训课,来自全市 40 余位学生及家长参加了此次活动,本次活动由知名美术教育家、兰溪市味乐童画文化传媒有限公司创始人宋雨轩老师担任主讲。

在这次培训课中,宋雨轩老师通过游戏式的方式进行教学,激发了孩子们对美术的兴趣和热情。他还教授了孩子们基本的绘画技巧,如线条、色彩、构图等,帮助孩子们充分发挥自己的想象力和创造力。此外,他还引导孩子们在创作过程中树立自信心,学会与他人合作,以及如何表达自己的情感和思想。

据悉,这次培训课旨在让孩子们学习美术技巧,让他们感受到美术教育的乐趣和价值,通过与培训老师的互动和实践,让孩子们获得更多实际收益,提高自己的综合素质和艺术修养。

(张铭)

## 一场室内设计沙龙 在深圳落幕

日前,由三石设计主办的室内设计沙龙在深圳成功举办。本次活动特邀高级室内设计师、浙江年年红装饰工程有限公司创始人叶磊担任主讲人,与现场设计师们分享了最新的室内设计理念和案例。

在现场,叶磊通过幻灯片,向在场的设计师们展示了最新的室内设计作品。他强调空间功能性、色彩搭配和材料选择的重要性,并分享了多个成功案例。同时,叶磊还就现场设计师们的提问进行了深入浅出的解答。

在活动现场的互动环节中,叶磊与设计师们就室内设计的各个要素进行了深入的探讨和交流。对于设计师们的疑惑和难题,他都一一解答,让在场的观众收获颇丰。此外,活动还设置了 Q&A 环节,观众们就叶磊的演讲内容向其提问,叶磊也耐心地一一解答。

据悉,本次三石设计的室内设计沙龙活动旨在为设计师们提供了一个良好的学习和交流平台,让设计师们能够不断充实自己的知识和技能,推动室内设计行业的发展。

(李征)



## 北京丰台: 开展重点站区 特种设备安全检查

近日,北京市丰台区市场监管局对北京西站运行的特种设备进行安全检查。针对站区内特种设备多、使用频率高等特点,重点检查日常维护保养是否落实到位、设备是否检验合格、规章制度是否认真执行、安全预案是否制定完善,进一步压实主体责任,保障人民群众生命安全。董芳忠 摄