

聚焦民生
助力消费

封面民生报告 > 3·15特别报道

买奶茶去冰,为何屡遭拒绝?

记者成都走访:多家奶茶店称因“影响口感”“公司规定”无法去冰

成都市民王女士是奶茶爱好者,最近她发现,无论是线上还是线下购买奶茶,都遇到不能去冰的问题。“买的时候告诉店员不加冰,但店员却拒绝了,说‘加冰是公司的配方规定’。”对此王女士很费解,简单的“不加冰”请求为什么会被拒绝?

除王女士外,还有不少网友也反映遇到过类似问题。这到底是奶茶店强制加冰块降低成本的霸王条款,还是真的另有原因?对于消费者的疑问,近日,华西都市报、封面新闻记者走访了成都十余家不同品牌的奶茶店,并采访了业内人士和律师。

吐槽

奶茶去冰真的很难吗?

王女士是奶茶爱好者,几乎每天都要喝一杯。最近,她“种草”了一款新品草莓奶冻,但购买时发现,这款饮料只有“正常冰”一个选择,温度不可调整。由于身体原因无法喝冰饮,她在购买时均告知店员或备注去冰,但购买了五六次,到手的仍是没有去冰的饮料。

有店员向王女士解释,公司对配方有规定,并且店里有摄像头,所有店员必须严格执行,因此这款饮料确实没办法去冰。

对于店员的说法,王女士并不认同,“一杯饮料大概三分之一都是冰,他们是不是出于成本考虑不愿意去冰?是不是应该站在消费者的角度想一下?我都说了是因为身体原因,去冰有这么难吗?”

在王女士看来,消费者有自主选择权利,去冰并不是一件难以实现的事。

统计

“无法去冰”以果茶类为主

相比传统的“奶+茶”组合,“水果+茶”被许多消费者视为更健康,因此许多奶茶品牌都推出了水果类茶饮。艾媒咨询发布的数据显示,2021年上半年,在中国消费者偏好的新式茶饮类型中,水果系列排名第二,仅次于奶茶系列。

记者线上统计发现,“水果+茶”的搭配似乎总会遇见“无法去冰”的尴尬。果茶难道真的不能去冰?

据了解,去冰即为将冰块与饮品调和摇晃后再将冰块倒掉,让饮品完成调味后只有冰凉感而看不见冰块,有些店家的饮品之前已冷冻,则可以不放冰块。

记者在线上统计了14家茶饮品牌,包括喜茶、奈雪、乐乐茶、茶百道、都可、蜜雪冰城等。其中,乐乐茶的15个品类只有正常冰、冰沙、少冰、少少冰选项,大口葡萄、大口芒果、大口玫瑰蜜瓜3款饮品还专门备注无法去冰。

成都本地网红奶茶品牌茶百道共有9款奶茶无法去冰。主打果茶的树夏线上共有14款饮品无法去冰,并且在温度选项后标明“不接受备注”。一点点则除了冰沙系列外均可去冰。近两年凭借亲民价格大火的蜜雪冰城,线上



奶茶受到越来越多人喜爱。

上有5款饮品没有去冰选项。

走访

影响口感等成去冰阻碍

“你好,这杯奶茶请去冰。”“不好意思,这一款饮品不能去冰。”近日,记者实地走访了位于成都春熙路附近的十余家奶茶连锁品牌后发现,除冰沙系列外,一点点和蜜雪冰城的其他饮品均可去冰,但其余品牌都有无法去冰的产品。“公司规定”“影响口感”是店员解释无法去冰的主要原因。

在位于成都春熙路的一家茶百道门店内,就去冰问题记者试图与店员沟通,但店员表示不能去冰,这是公司的规定。同时记者在该品牌的另一家门店也得到了相同答复。

随后,记者走进一家主打“手作鲜果茶”的丸摩堂门店。该店店员表示,部分水果饮品无法去冰是因为会影响口感。

紧接着,记者又走访了多家奶茶门店,对于不能去冰的原因,包括厝内小眷村、奈雪的茶等4家奶茶店均称会影响口感。“去掉冰的话就不是这个配方和这个产品了。”天然呆店员说。

在门店点单过程中,尽管记者强烈表达了想买的饮品需要去冰的意愿,但仍无店员愿意妥协,部分店员会采取推荐其他可去冰饮品的方式进行协调,个别店员则直接表明无法去冰。

一家树夏门店的店员向记者表示:“我们家没有去冰的,只有冰的或热的。”

在线上,蜜雪冰城虽然有5款饮品没有去冰选项,但现场点单时,店员表示除冰淇淋系列外,其他饮品均可去冰。

业内人士

去冰或影响出单速度

去冰这一看似并不复杂的步骤,奶茶店为何无法满足消费者?其中原因到底是什么?为此,记者咨询了多名奶茶行业人士。

任先生是某品牌奶茶店店长,他告



无法去冰的饮品。

诉记者,奶茶加冰可以降低成本这一点毋庸置疑,但公司首先考虑的是饮品口感,“如果店员发现有大量消费者要求去冰,应及时反馈给公司,公司可根据消费者的需求进行调整。”

林先生是一家奶茶品牌成都区域负责人,之前曾在多家奶茶品牌工作。“大多数奶茶都是冰的好喝,店员表示无法去冰,可能只是为了遵守公司规定。”他说。与此同时他透露,自己所在的门店除了冰沙类产品无法去冰外,虽然有些产品标明无法去冰,但只要消费者提出需求,就会尽量满足。

无法去冰是否出于成本考虑?林先生说,“去冰无非就是补水或补茶,成本没有多大变化,有可能是去冰麻烦,店员怕影响出单速度,所以不愿意做。”

律师说法

需事先明确标注或显著提示

“无法去冰”是否为霸王条款?对此,记者采访了四川发现律师事务所律师黄鸿彬。他指出,消费者购买奶茶实际在无形之中与奶茶店签订了消费合同,“无法去冰”等要求是奶茶店为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未

与对方协商的条款,在法律性质上属于格式条款。

在这类消费合同中,奶茶店的责任是提供指定配方的奶茶,并保证其干净、卫生以及品质优良。大部分情况下,去冰或加冰都不是店家的责任义务。如果配方含冰且奶茶店事先明确标注或以显著方式提示买家注意该款奶茶“无法去冰”,那么买家有权选择是否购买,此时“无法去冰”并没有排除买家主要权利,该条款则不是“霸王条款”。相反,如果配方不含冰或未明确标注“无法去冰”,而奶茶店未在消费者下单前以显著方式将“无法去冰”等事项告知,也未按消费者要求予以说明,但在消费者下单后拒绝去冰要求的,该条款则可能属于“霸王条款”,涉嫌侵害消费者的知情权、自主选择商品或服务方式的权利以及公平交易的权,奶茶店被投诉举报后可能被处以警告、罚款等行政处罚。

黄鸿彬说,从奶茶市场发展来看,消费者已形成自由搭配的奶茶消费观念,大部分商家为了迎合消费者,提高奶茶销量,根据奶茶类型分类设置了热、常温、冰等3种选择。如果店家制定了“无法去冰”等强硬的销售规则,一定程度上会给消费者带来自由受限、选择没有得到尊重等不适感,不但违背了市场潮流发展趋势,而且稍有不慎就可能涉嫌侵害消费者权益。

最后,黄鸿彬认为,虽然“无法去冰”阻碍了消费者追求“奶茶自由”的脚步,但它并不一定属于违法行为。若要排除“去冰自由”路上的阻碍,提高奶茶甚至饮品行业整体的服务质量,一方面需要市场将选择权交给消费者,以推动商家正视消费者的诉求。同时,消费者需要不断提高法律意识,相关部门进一步加强市场监管,以规范商家的市场行为。

华西都市报-封面新闻记者 钟晓璐
实习生 钟坤靓 满奕廷

多个维权通道 等你来发声

1 进入封面新闻客户端,点击首页下方“315我要投诉”悬浮窗,即可进入投诉页面;

2 通过封面新闻官方微博、微信或抖音账号,以及青蕉视频官方微博进行留言;

3 拨打热线 028-86969110
你可以反映消费陷阱,也可以提出消费建议,或者分享暖心消费故事。所有投诉内容,经编辑审核通过后,即视为发布成功。

封面新闻将24小时实时解答、跟进,并提供相关协助。

(为保护隐私,相关信息将会保密,请放心。)



扫描二维码
可进行投诉