

## 315 追踪到底 3·15云投诉主题报道

## 米饭按“锅”点 一个人也得消费一锅？

消费者质疑成都九锅一堂“强制消费”，市场监管执法人员现场检查

外出就餐，米饭作为南方人的主食，几乎是“必选项”。从免费添到按碗收费，从1元一碗到2元甚至3元一碗，消费者只能被动接受。如今，又有消费者反映，自己遇到了按“锅”收费的米饭——无论人多人少，都是9元/锅起卖。

近日，成都市民杨女士在封面新闻APP留言称，自己在成都九锅一堂酸菜鱼用餐时，遭遇了“强制消费”：“米饭按锅卖，一个人也得点一锅，太不合理了。”

接到杨女士的投诉后，2月14日，记者来到杨女士用餐的那家餐馆进行了实地探访。

## 消费者质疑

米饭只能按锅点 变相涨价还是浪费粮食？

据杨女士介绍，2月10日中午，她和3个闺蜜来到位于成都银石广场楼上的九锅一堂酸菜鱼用餐。在座位上，她扫描桌上二维码后进入小程序开始点餐。

酸菜鱼、干锅花菜、糯米丸子……准备点主食时，细心的杨女士发现，白米饭只能按锅点，9元一锅，并不是按人头收费。杨女士当即叫来服务员询问，对方告知她店里就是这样收费的，“她说以前米饭5元一位，后来改成了9元一锅。”

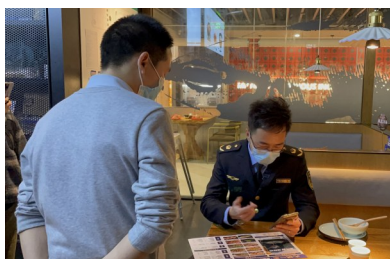
对于这样的解释，杨女士认为并不合理，“如果只有一个人吃米饭，也要点一锅吗？”对此，店员并未否认。

“如果一个人用餐，相当于米饭9元/位；如果多人用餐，一桶米饭不够，只能再点一锅，这不是变相涨价吗？”杨女士回忆，当时她们一行四个女士，一锅米饭刚好平均一人大半碗，吃完后，闺蜜还想再添饭时，考虑到点一锅吃不完，于是就没有点。

“这种奇葩规定还是第一次遇见，根本没有给消费者选择的余地。我想吃多少点多少，凭什么要强制消费一



九锅一堂酸菜鱼按“锅”销售的米饭。



成都市市场监管局“督哥”现场检查。

锅？”杨女士说。

## 记者体验

不同服务员说法不一 点单页面仅“9元/锅”选项

消费者反映的情况是否属实？2月14日中午，记者以消费者的身份前往该店体验。

在指引入座后，服务员告知扫码点餐。在手机点餐页面，有酸菜鱼、特色套餐以及主食、小吃等。点击主食，仅“现煮小锅米饭”这一选项，标价为9元/锅。记者注意到，现煮小锅米饭的月销量为2581份，远超过该店特色菜品小份酸菜鱼的1758份以及大份酸菜鱼的505份。

记者询问一位服务员“现煮小锅

行现场检查。

面对检查，店长主动拿出了纸质点菜单。在“主食”一栏，包括“五常米饭/碗”“现煮小锅米饭/锅”“特色拌饭/锅”“状元儿童餐”四个选项。现场，“督哥”扫描了桌上的点餐二维码，在“主食”一栏，已新增了“五常米饭”和“状元儿童餐”两个选项，价格分别为“3元/碗”“28元/份”。

店长承认，此前确实有消费者反映米饭按锅销售不合理。“当时是春节期间，考虑到人手不够，就取消了按碗销售米饭的选项。”店长说，这样的现象持续了两个多月，目前已整改点单系统。

在现场检查过程中，“督哥”注意到，店内并没有张贴节约粮食的提示。“《反食品浪费法》规定，餐饮服务经营者不得诱导、误导消费者超量点餐。”“督哥”提醒商家在菜单上标注食品分量、规格、建议消费人数等信息，并鼓励消费者节约粮食。

## 律师说法

消费者有自主选择权 这样做不利于节约粮食

“餐饮企业点单系统这样的设置，侵害了消费者自主选择商品的权利。”针对九锅一堂的做法，四川省消费者权益委员会法律顾问谢文强说，根据《消费者权益保护法》第九条规定，消费者有权自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。谢文强称，米饭只能按桶销售，在只有一人或两人用餐的情况下，消费者无法进行选择，就侵害了消费者的自主选择权。同时，谢文强也认为，这样的设置不利于节约粮食。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清 钟晓璐

米饭”的分量，对方称是2-3人份，在记者提出只有一人吃米饭，这位服务员停顿了几秒，称“可以要一碗米饭，3元”。由于点单页面并无一碗米饭的选项，记者再次询问如何点单，该服务员表示这碗米饭可口头下单，结账时再计。

在上菜过程中，记者催促上米饭，另一位服务员走过来表示，订单里并没有下单米饭，需要手机上下单。“手机上只能点一锅？”面对记者的询问，这位服务员给出了不同的答案：“只能这样点。”

最终，记者两人还是花9元下单了一锅米饭。就餐完毕，锅内大约剩下1碗米饭。

当天在该店用餐的顾客多为情侣、闺蜜，即使两人用餐，大部分也都点了一锅米饭。

## 现场检查

点单系统已整改 店内未张贴节约粮食的提示

2月17日下午，华西都市报、封面新闻记者联合成都市市场监管局“督哥”以及锦江区市场监管局锦官驿市场监管所执法人员，前往该店进

## “充值”领养宠物 几天后莫名死亡

派出所张贴警示标语，提醒消费者谨慎消费

注册会员最低1888元 有宠物领养回家几天后死亡

2月4日，周女士在该宠物店领养了一只布偶猫，但几天之后这只布偶猫身体就出现异样，送到宠物医院检查发现感染病毒，之后猫咪死亡。

这家宠物店没有具体的招牌，但据消费者称，宠物店的真实名称应该是成都宠缘梦宠物销售有限公司。“我们跟他签订的协议里面，甲方就是这家公司，老板是一个中年男人，大概四五十岁的样子。”周女士说，月初她领养猫咪的时候，参加的是店内一个线下活动，当时注册成宠物店会员就可以任意挑选店内的宠物进行领养，而注册会员的价格是最低1888元/人。

周女士领养这只布偶猫时花了2000元，其中1000元为宠物领养费，1000元为宠物用品。领养协议注明，乙方(领养人)需要在宠物领养24小时

内做宠物身体检测，如果存在问题，可以更换同等价格的宠物品种，如果超过24小时非甲方过错，由乙方负责。周女士说，当时店里面做了猫瘟试纸检测，没有发现任何问题，但是领回家后两到三天，猫儿就出现了身体异样。

与周女士遭遇一样的消费者还有很多，大家怀疑店家隐瞒了宠物的真实健康状况，于是纷纷找到店家讨说法。该宠物店门口不断发生纠纷，当地派出所和街道办多次进行了协调处理。

纠纷不断警情高发 派出所在店门张贴消费警示

21日上午9时许，记者实地探访该宠物店。在店铺门口的玻璃上，一张蓝色的“消费警示”格外醒目，上面写着：“因成都宠缘梦宠物销售有限公司长期多发投诉，消费者与经营者之间因宠物领养、宠物瘟病等情况矛盾

突出、纠纷不断、警情高发，特此提醒消费者务必谨慎消费。”

记者尝试进入该店，但被一名中年男人挡住去路询问来意，并要求出具记者证和工作证。在记者提供相关证件后，男子仍态度强硬地拒绝接受采访。

记者注意到，从2022年8月开始，成都宠缘梦宠物销售有限公司就被多人起诉，金牛区人民法院予以立案，案由皆为买卖合同纠纷。而在2022年10月19日，成都市农业农村局还对该公司予以行政处罚，理由是违反《动物防疫法》。

为何该宠物店纠纷不断，派出所和市场监督管理所都拿它没办法？四川方策律师事务所律师郭刚说，宠物到底是领养还是销售，最主要的是看签订的合同属于领养协议还是买卖协议，以及消费者支付的价格是领养费用还是买卖的费用。但从消费者目前提供的证据看，该问题尚存争议。

华西都市报-封面新闻记者 宋潇

成都市二环路西三段附近的一家宠物店，近日因为门口的一条巨型警示标语“火”了——这条标语由茶店子派出所和茶店子街道市场监督管理所联合印制，提醒消费者该店纠纷、警情不断，消费者需要谨慎消费。

2月21日，有多名在该宠物店领养过宠物的消费者告诉记者，店家推出了一个“充值注册会员领养宠物”的活动，当初在该店领养宠物的时候，店家并没有出示检疫合格证以及宠物身份信息等相关资料。“很多人都是几天后发现宠物有猫瘟、狗瘟等，但是店家说不关他们的事。”

截至21日当天，因宠物存在疫病问题发生纠纷而投诉该店的消费者，加起来共有80余人。记者实地探访发现，该宠物店目前仍处于正常经营状态。