

雪糕刺客、知网涉垄断、菜刀不能拍蒜……

2022年十大消费维权舆情热点出炉 你中过招吗？



日前，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

春节假期刚过，当不少人还沉浸在大鱼大肉的氛围中时，近日，一则“卫健委传来好消息，米糠、麦麸有望重回百姓餐桌”的文章引起网友议论，该文称，米糠中有大量的膳食纤维和营养物质，比精米、白面营养更丰富，并且还引用了国家卫健委针对人大代表提出的《关于促进米糠回归人类食用提升国民营养的建议》的相关答复。

米糠对于当代人来说可能比较陌生，这种东西能吃吗？营养吗？对于米糠回归食用的建议，成都市第七人民医院营养科主治医师梁清月表示，目前，“吃糠咽菜”再也不是生活所迫，而不失为饮食健康的一种选择。

无害化米糠 将被列入“食药两用名单”

前述网传文章称，米糠、麦麸中含有大量的膳食纤维和营养物质，不仅比精米、白面营养更丰富，同时还能避免很多因饮食过于精细而引发的“富贵病”，此外，米糠还有很大的药用价值。

记者查询得知，此事起源于1月19日

忧、为食品添加剂“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餐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“受到了欺骗”。

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，守牢食品安全底线，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。

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，某知名品牌因“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，又有苦说不出的行业痛点。

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，但其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价保责任，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，明示保价除外情况，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；“网易与暴雪停止合作”后，《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，为消费者的虚拟财产筑起坚实的保护墙。

据新华网

米糠、麦麸重回餐桌，你吃不吃？

专家：饮食健康的一种选择，但不能当饭吃

“吃糠咽菜”不可能 单独作为主食供人食用难下咽

米糠就是稻子或谷子上脱下来的皮。成都市第七人民医院营养科主治医师梁清月表示，米糠富含粗蛋白质、粗脂肪、维生素E等营养物质，但按照当前的食品安全法规，米糠不属于普通食品原料，是不可以添加到食品中给人吃的。

不仅如此，米糠也不可能单独作为主食供人食用，因为它难以下咽、难以消化。“米糠要成为食品原料，只能走深加工和少量添加的路线，在一定程度上补充当代人因为吃大量精米白面而缺失的营养。”

日常吃的精米、白面，都属于精制碳水，主体成分是淀粉，仅含有少量蛋白质。梁清月表示，国内外的研究结果和资料表

国家卫健委对于人大代表提出的《关于促进米糠回归人类食用提升国民营养的建议》的一则答复，该答复表示：目前，米糠主要用于生产饲料，作为粮食原料主要用于生产米糠油。近年来，国家卫健委积极推动食物营养健康产业发展。发展米糠产业，挖掘米糠营养价值，有利于促进粮食减损增效和国民营养健康。

针对“支持米糠安全食用产业发展”等建议，国家卫健委在答复中回应：支持米糠安全食用产业发展，引导相关企业综合利用碎米、米糠、稻壳、麦麸等副产物，开发米粉、米线、米糠油等食品或食品配料；建立米糠无害化评价体系，完善相关食用安全标准；将无害化米糠（即食米糠或食用米糠）列入“食药两用名单”和《药典》……

明，米糠中富含各种营养素和生理活性物质，如蛋白质、脂肪酸、维生素、膳食纤维等，这些营养成分恰恰是人体所必需的，正是当代人饮食结构中相对缺乏的，这就是吃粗粮的意义所在。老百姓常说“吃米带点糠，老小都安康”，就体现了米糠的药用价值。《黄帝内经·素问》中有“五谷为养”的论述，五谷指的就是带有糠的谷物。

针对部分网友对米糠上桌持怀疑态度，梁清月认为，随着人们生活水平不断提高，“吃糠咽菜”再也不是生活所迫，而是饮食健康的一种选择。很多人印象中，米糠就是用来喂牲畜的饲料，而用现代碾制技术生产出来的食用级米糠，富含各种营养素和生理活性物质，约占米糠总重量的80%、营养的90%以上，具有促进血液循环、预防心血管疾病、帮助降低血脂等功效。

据新华网