

以为吃的是新鲜现炒没想到是预制菜;点餐时不告知结账时才发现餐位费、服务费收费竟达50元……

# “消费刺客”神出鬼没 权益保护以何为“盾”

本报记者 柳姗姗 彭冰

前脚点餐后脚菜品就上桌,馆子里的菜究竟是厨师新鲜现炒还是热一下就能吃的预制菜?近日,饭店和外卖提供预制菜是否需要提前告知引发热议。不少消费者在参与调查时表示,如果事先知道是预制菜就不会吃,商家应该提前告知。

从后知后觉吃到预制菜,到烫头分区收费、纹眉按根收费,再到只能打粉后才能称重计价的保健品营销策略,消费市场上,神出鬼没的“刺客”不只有雪糕。在消费者不能全面知悉商品信息的情况下,难免被“刺”上一刀。面对防不胜防的“刺客”套路,维护消费者权益应以何为“盾”?

## 默认是“新鲜现炒”实际吃到预制菜

“我前两天去一家餐厅吃饭,他们家最招牌的就是酸菜鱼。他们把酸菜鱼分成两个菜,一个叫霸王酸菜鱼,98元一斤,3斤起卖,一个叫经典酸菜鱼,98元一份。一个做餐饮的朋友跟我说,前只实现现做的酸菜鱼,188元一份,现在如果我想吃他家的酸菜鱼,要多付一倍的价钱……”预制菜是针对家宴大菜制菜程序繁杂特点,运用现代标准化流水作业,对菜品原料进行前期准备,简化制作步骤,经过卫生、科学包装,再通过加热或蒸炒等方式,就能直接食用的便捷菜品。

“比如很多饭店里的油饼就是用冷冻的手抓饼做的,省下了聘请专业面点师傅的费用。在连锁餐厅里,预制菜的使用不仅节省人工与时间成本,还可以保证每家店口味

## 阅读提示

继“雪糕刺客”后,各种消费领域的“刺客”不断出现。有消费者遭遇烫头分区收费、纹眉按根收费,近期,餐馆提供预制菜是否需要提前告知又引发热议。不少消费者表示,如果事先知道吃的是预制菜可能没法接受。律师表示,这些“消费刺客”之所以让人有被刺感,是消费者对商品或服务的信息并不十分清楚,消费后认为与实际内容和价值不匹配,而消费者有知情权,有自主选择商品或服务的权利。

一致。”曾在一家速冻调味品经销公司做过销售员的王宝仁告诉记者,普通人或许注意不到下馆子吃的是不是预制菜,但业内人就能分辨出来,不管是色泽还是口味,跟新鲜现炒的就是不一样。

今年2月,江苏省消保委发布的《预制菜消费调查报告》显示,62.32%的消费者表示“预制菜品口味一般”,3.32%的消费者觉得“预制菜品口味较差、不好吃”。得知自己下馆子吃的竟是预制菜,不少消费者感觉被“刺”了一刀。

“之前图方便,我在网上买过红烧牛肉、梅菜扣肉和麻辣龙虾尾的预制菜,口味一言难尽,尝鲜后就没再买了。最近看了新闻才知道平时点外卖、下馆子也能吃的是预制菜,如果事先知道,我肯定是没办法接受的。”长春消费者于莹莹说。

赵小爆在短视频中说:“我的期待是外卖、餐馆在售卖预制菜时,明确告知消费者。我们或许没有改变商业趋势的力量,但我们对吃下去的东西保有知情权。”

## 各种“消费刺客”不断出现

继雪糕“刺客”引发热议,各种消费领域的“刺客”不断出现,涉及日常生活消费的各种场景。

根据媒体报道,杭州的刘先生想去理发店做个普通的洗剪吹,洗完头后,工作人员推

荐了一个398元的“服帖烫”,结果付款时竟发现是按区域算钱,他头上被分成了12个区域,费用总额为4776元。

一些餐厅会收取餐位费或消毒餐具费、纸巾费等,金额不高,消费者也往往不好意思较真。近日,福州的陈女士和朋友一起到餐厅用餐时一共点了150多元的菜品,买单时却被告知收费208元,仔细一看小票才发现,包括餐位费、大厅小食、茶费和服务费在内的收费竟要50元。

根据媒体报道,去年6月,有顾客到南京某餐厅用餐,付费时,商家说要收取2元的餐具费。由于未被提前告知,顾客打了举报电话,最终市监局没收该餐厅违法所得4212元,同时根据《江苏省消费者权益保护条例》,对商家处以5000元罚款。

前不久,“原来吃饭是不用给餐位费的”登上热搜,网友表示,这也恰好证明,许多人对收取餐位费习以为常。

有些“消费刺客”还可能涉嫌诈骗。保健品是“消费刺客”的重灾区。近日,安徽淮南警方成功打掉了一个专门针对中老年群体售卖虚假保健品的诈骗犯罪团伙,冻结涉案资金2亿多元。该团伙以直播方式售卖动辄上百元的“保健品”,实际就是由食品加工厂生产的普通糖果或固体饮料,出厂价最便宜的每斤仅几元钱,他们还杜撰了“院士”“干细胞治疗负责人”等头衔,并虚构产品疗效,在全国有600多家实体店。

## 消费者多渠道维护权益

“根据《消费者权益保护法》的相关规定,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”广东广和(长春)律师事务所律师高级合伙人王雨琦说,“经营者应该把商品的真实情况和相关信息全面准确地告知消费者。”

在王雨琦看来,“消费刺客”之所以让人有被刺感,前提是消费者对商品或服务的信息并不十分清楚,消费后认为与实际内容和价值不匹配,并产生心理落差。

针对比较常见的收取餐位费等问题,王雨琦表示,根据《价格法》第13条规定,经营者销售、收购商品和提供服务,应当按照政府价格主管部门的规定明码标价,注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。

“消费者有知情权,有自主选择商品或者服务的权利,经营者不应该误导消费者,应当用足以引起消费者注意的告示来提醒消费者,否则消费者有权拒绝消费,有权选择退货、退款。”王雨琦说。

针对餐馆是否需提前告知消费者点的是预制菜问题,江苏省消保委表示,近日该委与长三角消保委联盟,及上海、江苏、浙江、安徽三省一市餐饮协会共同研究制定长三角地区预制菜相关团体标准。

王雨琦提示,因“消费刺客”产生纠纷,自身合法权益受到侵害时,消费者可以通过向消费者协会请求调解,向相关行政部门投诉,向人民法院提起诉讼等多种渠道进行维权。(部分采访对象为化名)

## 力争今年基本解决“无律师县”问题

72名律师将在46个“无律师县”提供服务

本报讯(记者卢越)7月29日司法部举行推动基本解决全国“无律师县”问题新闻发布会,提出力争在2022年基本解决全国“无律师县”问题。

司法部律师工作局局长赵振华介绍,近年来,司法部通过组织律所设立分所、开展“1+1”中国法律援助志愿者行动和“援藏律师服务团”活动等,推动实现了律师法律服务在县域层面的全覆盖。但也要看到西藏等地“无律师县”问题还没有得到根本解决,一些环境恶劣、条件艰苦的县只有律师志愿者,还没有本地律师,严格从法律上讲还是“无律师县”。

“当前,立足新发展阶段,贯彻新发展理念,构建新发展格局,对律师工作高质量发展提出了新要求。从根本上解决‘无律师县’问题,是实现律师工作高质量发展的应有之意。为此,司法部提出力争在2022年基本解决全国‘无律师县’问题。”赵振华说。

赵振华表示,律师队伍是全面依法治国的重要力量,也是公共法律服务体系建设的主力军。推动基本解决“无律师县”问题,就是将优质的法律服务资源引入到欠发达地区,带动这些地区逐渐培养一支属于自己的律师队伍,这对加强欠发达地区公共法律服务体系建设,推进基本公共法律服务均衡发展具有重要意义。此外,推动基本解决“无律师县”问题,就是在实现律师法律服务县域全覆盖的基础上,基本实现律师事务所县域全覆盖,推动“无律师县”的律师人才培养从“输血”向“造血”转变,让人民群众享受律师服务更持续稳定、更便捷高效,切实提升人民群众享受法律服务成果的品质和成色。

据介绍,目前我国律师队伍已经发展到了60.5万人,律师事务所3.7万多家,在推进全面依法治国中发挥着越来越重要的作用。但是律师工作还存在一些薄弱环节,其中“无律师县”问题就是一个短板。

今年年初司法部开始对全国的“无律师县”情况进行了摸底,在此基础上综合考虑“无律师县”的海拔高度、人口数量、法律服务的具体需求等因素,确定将西藏等6个省区的46个“无律师县”纳入今年解决的范畴。72名律师将在海拔最高、氧气最稀缺、条件最艰苦的46个县留下“人民律师”的足迹。

## 2021年网络诈骗类案件首次下降

本报讯 中国司法大数据研究院8月1日发布的一份报告显示,2017年至2021年全国各级人民法院一审审结网络诈骗类案件共计10.3万件,其中2021年案件量同比下降17.55%,为近年来首次下降。

这份《涉信息网络犯罪特点和趋势(2017.1—2021.12)司法大数据专题报告》显示,2017年至2021年全国网络诈骗案件共涉及被告人22.34万名。6.32%的网络诈骗案件是获取公民个人信息后,有针对性地实施诈骗犯罪。

报告显示,被告人在实施网络诈骗案件时,多以办理贷款、冒充他人身份、发布虚假招聘、征婚交友信息、诱导参与赌博、捏造网购问题、投放虚假广告等方式来欺骗受害人。其中办理贷款的案件占比最高,约占16.71%。从被告人冒充他人身份类型来看,冒充女性占22.2%,冒充熟人占15.53%,冒充政府机关或事业单位工作人员占9.19%,冒充公检法工作人员占7.18%。

报告同时显示,2017年至2021年全国各级法院一审审结的涉信息网络犯罪案件共计28.2万余件,呈逐年上升趋势。这些案件共涉及282个罪名,案件量占比最高为诈骗罪36.53%,其次为帮助信息网络犯罪活动罪23.76%。

值得注意的是,2017年至2021年全国各级法院一审新收帮助信息网络犯罪活动罪案件共计7.2万件,其中2020年同比增长34倍,2021年同比再增超17倍。该类案件涉及被告人共计14.37万人,其中“80后”“90后”占比近九成。(法文)

## 女子染发致脱发告赢理发店

法院认为店家未尽法定安全保障义务

本报讯(记者叶小钟 通讯员黄彩华 实习生谢进)记者日前从广东省东莞市第二人民法院了解到,市民李女士在一家理发店染发后引发皮炎和脱发,将理发店和染发膏厂家告上法庭。日前,法院判令理发店赔偿李女士各项损失6000余元。

2021年2月,李女士到一家理发店染发后,被确诊为接触过敏性皮炎和脂溢性脱发。2022年1月,李女士向东莞市第二人民法院状告理发店、染发膏的厂家某精细化工有限公司,要求对方连带赔偿损失1.5万余元。

法院经审理认为,涉案染发剂中含有不同种类的化学物质,可能引起局部皮肤或全身过敏。店员给李女士染发前,并未做出明确的警示,也未严格按照操作方法为其进行皮肤过敏48小时的测试,未尽到法定安全保障义务,应对李女士的损失承担侵权责任。由于李女士因染发造成的病痛正值春节假期,确实给李女士的精神造成一定损害。根据当地的生活水平以及侵害方的过错程度等,法院酌情认定精神抚慰金为2000元。因涉案染发膏并非缺陷产品,故李女士要求厂家对其损失承担连带责任于法无据,法院对该请求不予支持。

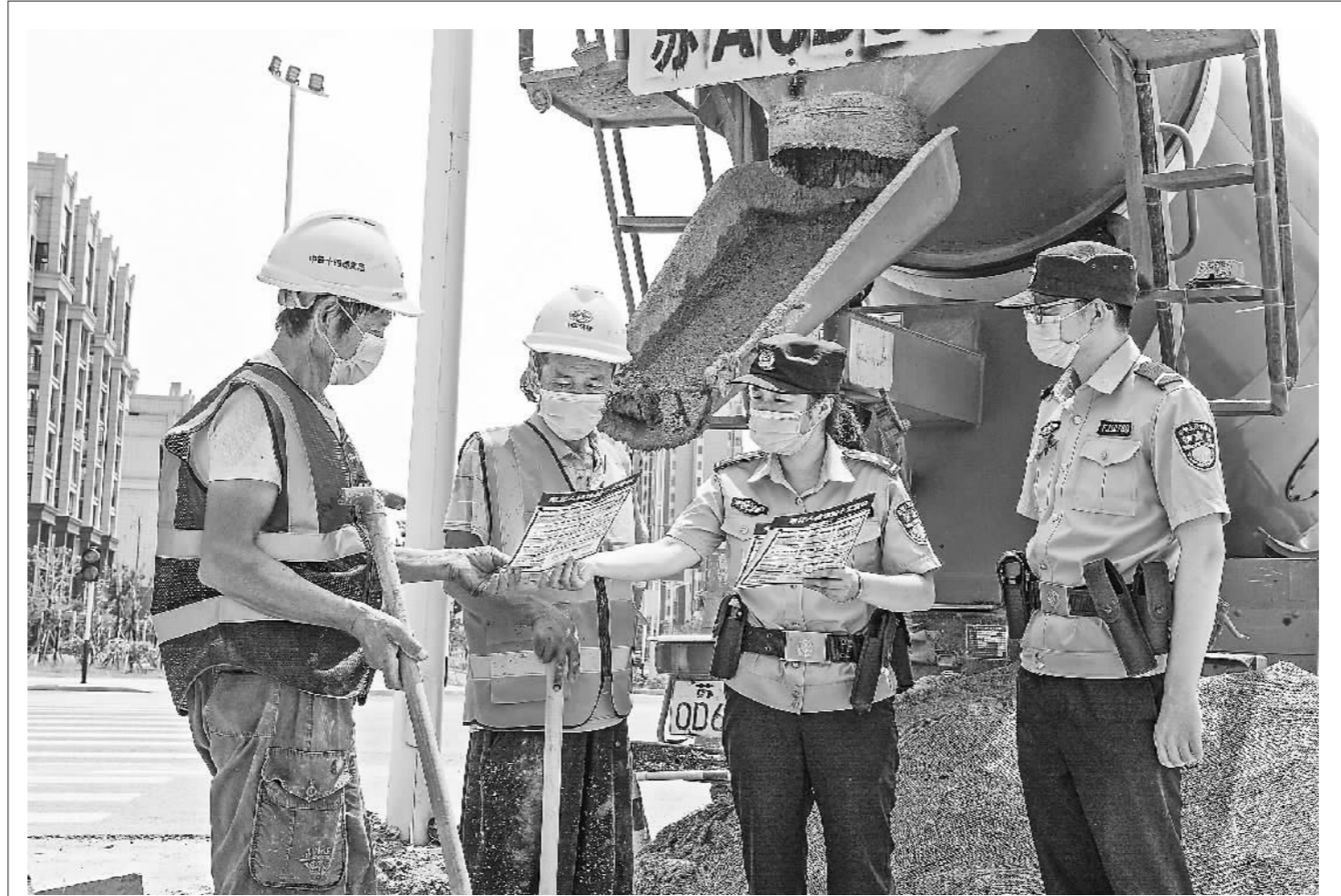
## 青海

## 立案受理劳动人事争议案件1195件

本报讯(记者邢生祥)记者日前从青海省人社厅获悉,今年上半年青海劳动人事争议仲裁机构共立案受理劳动人事争议案件1195件,同比增长30.9%。

从2021年第四季度开始,青海劳动人事争议数量逐步增多,单位欠薪、欠保、单方解除劳动合同等问题时有发生;劳动者的维权意识不断提高,特别是新生代劳动者的维权意识明显增强。

另外,劳动人事争议多元化。一是争议主体多样,在仲裁申请中,劳动者出现公司高级管理人员、高级技术人才、新生代农民工等,用人单位包括新业态相关行业、民办非企业单位等。二是争议原因多样,受理的案件中存在劳动者利用确认劳动关系,实际补缴社会保险等其他目的,也有用人单位为规避劳动关系风险利用承包、挂靠、劳务派遣等用工形式而引发的纠纷。三是争议诉求多样,单一诉求的案件占比很小,绝大多数案件当事人的仲裁诉求既包括确认劳动关系,也包括经济补偿或赔偿金、拖欠劳动报酬、加班费、休息休假等。



## 一起守好“汗水钱”

7月27日,安徽省马鞍山市和县公安局民警对建筑工人进行反电信诈骗宣传。针对当前电信诈骗手段不断翻新,当地公安机关在加大打击力度的同时,强化宣传教育,讲解诈骗新伎俩,引导市民识骗防骗。

本报通讯员 秦祖泉 摄

虽未提供履行竞业限制义务的证明,协议依然生效

## 员工离职后未就业获竞业限制补偿

本报讯(记者吴锋思)员工与企业签订了竞业限制协议,被辞退后未提供履行竞业限制义务的证明,企业也未要求其提供相关证明,竞业限制协议还生效吗?日前,新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市中级人民法院终审判决这样一起纠纷,员工张某安获得竞业限制补偿12.5万元。

张某安于2020年1月与新疆某健康产业公司签订劳动合同,约定合同期限自2020年1月15日至2024年12月31日。2020年1月15日,受疫情影响,张某安未能如期入职。2020年2月15日,新疆某健康产业公司人力资源部部长贺某通过微信告知张某安居家办公。

同时,张某安与该公司还签订了一份竞业限制协议,规定张某安在从新疆某健康产业公司离职后两年内不得到与该公司产品或经营同类产品、从事同类业务的有关竞争关系的其他单位工作。张某安应在每一季度第一个月送达履行竞业限制义务的证明,并于

每月20日前告知新疆某健康产业公司其现在的住所地址、联系及工作情况。竞业限制期内新疆某健康产业公司每月向张某安支付1万元补偿金。

2020年5月,贺某通过微信告知张某安,由于公司的实际情况发生重大变化,他与公司的劳动合同将于2020年6月30日终止。2020年6月19日,贺某通过微信向张某安发送解除劳动合同通知书。2021年4月16日,张某安在微信上收到了贺某发来的解除竞业限制协议通知。

新疆某健康产业产品公司认为,自张某安于2020年6月30日离职起,张某安未定期报告个人信息及就业信息,公司也未要求其履行相应竞业限制义务,因此该竞业限制协议从未履行,可以解除,且无需支付竞业限制补偿金。

张某安提出与新疆某健康产业产品公司解除劳动关系后一直未就业,公司亦未提供他违反竞业限制义务的证据。认为双方劳动关系

应于劳动合同上的2020年1月15日起,并提供了微信截图等证明其在2020年6月后仍然为公司提供劳动。

乌鲁木齐市屯河区人民法院经审理后认为,根据张某安提供的相关微信记录,不能证明2020年7月之后仍为新疆某健康产业产品公司提供有报酬的劳动。一审法院认定双方劳动合同关系在2020年6月30日解除。

关于竞业限制协议,张某安履行以上约定的前提是张某安再次重新就业,张某安在离职以后未再就业,且不存在违反竞业限制协议约定的行为,因此新疆某健康产业产品公司应按双方协议约定额外支付张某安3个月竞业限制经济补偿。法院判决新疆某健康产业公司支付张某安欠发工资14617余元、支付竞业限制经济补偿12.5万元、支付解除劳动关系补偿金1.31万元。

张某安与新疆某健康产业产品公司均不服,提起上诉。乌鲁木齐市中级人民法院驳回上诉,维持原判。

## 最高法发布人民法院立案登记制改革成效

## 全国法院平均当场立案率95.7%

本报讯(记者卢越)7月29日,最高人民法院举行新闻发布会,介绍党的十八大以来人民法院立案登记制改革成效。据介绍,人民法院全面实施立案登记制改革7年多来,全国法院平均当场立案率95.7%,长期困扰群众的“立案难”问题已经成为历史。

最高人民法院立案庭庭长、诉讼服务中心主任钱晓晨介绍,2015年5月1日,人民法院全面实施立案登记制改革,对依法应该受理的案件,做到有案必立、有诉必理。7年多来,截至今年6月30日,全国法院累计登记立案13837.17万件,其中,民事一审9306.25万件,行政一审187.89万件,刑事自诉13.30万件,国家赔偿10.85万件,首次申请执行4318.88万件,全国法院平均当场立案率95.7%,天津、上海、浙江、福建、重庆、云南等地当场立案率超过98%。

公正高效化解矛盾、定分止争,是人民法院参与社会治理的重要职责,也是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。特别是2019年以来,大力推进一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系,推动人民法院定分止争职能,从传统开庭审判,向纠纷源头和化解前端延伸,发挥司法在社会治理中的参与、推动、规范、保障作用。类型化调解室和速裁团队在全国法院诉讼服务中心基本实现全覆盖,群众在一个地方就能解决全部诉求。

钱晓晨介绍,2020年,全国法院受理诉讼案件数量在2016年、2019年先后突破2000万件和3000万件关口,出现2004年以来的首次下降,特别是民事诉讼案件以年均10%的速度持续增长15年后首次下降。

同时,依托人民法院调解平台,大力发展在线调解。2021年,全国法院诉前调解成功案件610.68万件,同比增长43.86%。今年上半年,诉前调解成功案件330.43万件,同比增长26.38%。2021年,在线调解量超过1000万件,今年上半年,在线调解量超过572.25万件。2018年至今,在线调解案件累计超过2962万件。今年上半年平均每个工作日有4.68万件纠纷在人民法院调解平台进行调解,每分钟就有57件成功化解在诉前,平均调解时长12天,不到一审民事案件平均审理周期三分之一。远隔千里的事当事人不用往返奔波,就能及时解决纠纷。