

# 餐桌上的掺假现象

杨清源

F719.3

近年来,随着人们生活水平的不断提高,不少百姓和家庭的消费观念发生了极大的变化。以往人们逢年过节,或者亲朋好友来往都在家中自做美味佳肴团聚一番,现在则不同,相当部分的百姓或家庭为图省力、方便,纷纷从家中走向菜馆、酒楼、饭庄,吃一顿,撮一餐,使之餐饮业红红火火。可是,餐饮业的一些经营者不讲职业道德,唯利是图,见利忘义,在经营中不择手段地采取恶劣的伎俩,千方百计地坑害消费者,引起诸多投诉,逐年呈较大幅度的增长。据北京市消费者协会统计,1998年受理消费者对餐饮业投诉167件,1999年增加到224件,比上年增长34%,已成为广大消费者投诉热点之一。

价格欺诈 坑害顾客

目前,京城餐饮业的价格管理十分混乱,同样一种食品,不管在高档的酒楼还是在普通的饭馆,价位标得十分悬殊,有的竟然高出1至3倍。在去年8月的10天内,笔者在几家不同档次的饭店调查发现,仅基尾虾其规格大小相似,但标价有的一斤38元,有的标价一斤126元,其它海鲜的价位也是如此!李某在一家普通饭馆吃饭时,要了一条鳗鱼,每斤标价75元,可在一家高档酒楼同样一条鳗鱼每斤标价才58元,价格相差17元。李不解地问老板:“同样一条鳗鱼价格为什么这样悬殊?”“因为进货渠道不同,所以价位也就大不一样了!”老板不以为然地回答。李听了老板如此解释无可奈何。同时,有的饭店把系肉蟹的草绳也算钱。张某邀几个朋友在一家粤菜馆吃饭,其中要了两只肉蟹,每

斤标价58元,共2斤3两重,其中草绳占了半斤重,计价近30元。当张提出疑问时,楼堂经理解释道:“因为进货时,对方就将草绳的钱算了进去,故我们卖给客人时,也就把草绳搭了进去,否则要赔本。”张听了无可奈何,哭笑不得。有的饭店价位定的离谱简直让顾客无法接受。孙某在一家美食城买了6两韭菜鸡蛋水饺,其大小和家常水饺一样,1两3个,每两4元,6两水饺花了24元。孙接受不了这样离谱的价格,便端上这些饺子到消协投诉,要讨个说法。

偷梁换柱 欺骗顾客

一些餐饮业经营者不择手段地对海鲜类食品采取用大换小,以死充活的恶劣伎俩,明目张胆地坑骗消费者。一次,王某与家人到一家海鲜酒家就餐,其中点了一只龙

# ① 餐饮业, 价格管理, 消费者权益保护, 打假

## CHINA ANTI COUNTERFEITING 市场风云

虾, 服务员在水缸里挑了一只最大的龙虾拿到王面前说, 这只龙虾 3 斤 6 两。王仔细看了这只龙虾, 两根须完好无损。当服务员将做好的龙虾端上桌时, 只见这只龙虾的其中一根须断了很大一截, 模样也变小了, 便引起王的怀疑。于是, 他从座位上站起, 走到水缸边, 顿时, 明白了原委。他让服务员叫经理过来, 把看到的一切向这位经理陈述一番, 并让服务员站出来作证, 服务员吱吱唔唔无话可说。当即这位经理向王道歉, 对整桌菜予以折价优惠。像类似坑害顾客的现象岂止一家! 一次, 孙某邀请几个朋友在一家粤菜酒楼要了一条 2 斤重的草鱼。当服务员将煮熟的草鱼端上桌时, 孙仔细看了一下, 心里很纳闷: 明明服务员将桶送到跟前, 看到的是一条活草鱼, 可端上桌的却是一条用死鱼煮的, 他对在场的朋友们说, 服务员暗中调

包, 将活鱼换成死鱼。朋友们不解地问他, 你有什么根据, 他说, 鉴别死鱼有 4 个标准: 一是略有土腥味; 二是肉发粘, 没有利口的感觉; 三是鱼眼下陷 (活鱼眼往上鼓); 四是光泽发暗。说到这里, 他用筷子夹了一块鱼肉一尝, 果真鱼的味道变了, 鱼肉发粘, 且土腥味很大, 他便马上找来服务员问道: “这条鱼已变味, 怎么让客人吃?” 服务员自信地说: “这绝不可能!” 孙十分生气: “少废话, 让经理过来。” 无奈, 服务员将经理请到桌前, 孙问经理: “这条草鱼是死鱼还是活鱼?” 经理亲口尝了一下, 二话没说, 让服务员把鱼撤下桌去重做, 还为整桌菜打了折。

### 缺斤少两坑害顾客

眼下, 京城餐饮业不少经营者克扣顾客的现象十分严重。平时, 往往趁顾客不注意的时候, 暗中做手脚。如名为甲鱼乌鸡汤, 其实很少放甲鱼, 甚至就没有放甲鱼; 或者菜的数量不足, 质量以次充好等。一次, 李某等人在一家菜馆就餐, 要了一斤基尾虾。不一会儿, 服务员将煮熟的一盘基尾虾端上桌, 李将筷子在盘内拨弄了一下, 根据他的判断, 基尾虾个头中等大小, 一般一斤 40 至 50 只左右, 而这盘基尾虾少了 10 多只。于是, 他唤上老板说: “如这盘基尾虾份量足够的话, 我付加倍的钱, 如份量不足的话, 不仅白吃, 还要赔一倍的钱。” 老板听到这里, 两眼往桌上一瞧, 自知理亏, 装出一付欠意的样子说: “这盘基尾虾算我送给你们白吃, 不算钱了!” 像类似的现象不胜枚举。一次, 蔡某邀朋友在一家酒楼吃饭, 其中点了一条鳙鱼。于是, 服务员选了条 1 斤 4 两重的鳙鱼, 每斤价格 128 元, 蔡要服务员将

称端上重新称一下, 服务员便将鳙鱼从桶里取出, 当着客人面便说, 这条鳙鱼 1 斤 4 两重。蔡对服务员说, 这条鳙鱼称的 1 斤 4 两重不错, 但折合中国市制, 不满 1 斤 4 两, 你们用的是磅, 折合中国市制相当于 1 斤 2 两左右。服务员听着听着傻眼了, 不知所措。蔡让服务员叫老板过来。蔡当着老板的面责问: “这条鳙鱼是不是 1 斤 4 两重?” 这位老板听到这里, 向蔡道歉: “很对不起, 这位服务员刚来, 我们在工作上有失误。”

### 巧立名目坑害顾客

至今, 京城餐饮业不少经营者为了谋取利益, 在收费上巧立名目, 层层加码, 漫天要价, 甚至想方设法地盘剥顾客。乐某一家人在一家菜馆就餐, 其中在自选柜台选了一盆苋菜, 标价 16 元。可在结账时, 这盆菜算了 58 元。当乐提出质疑时, 服务员辩称, 因菜中加了肉。乐听到这里反驳: “为什么预先不向客人讲清楚?” 服务员觉得理亏, 少收了 20 元。有的饭馆对顾客能坑则坑, 能蒙则蒙。袁某带家人在一家菜馆过周末, 要了四个家常菜、二瓶啤酒和三听饮料, 在结账时收费高达 600 余元, 其中一条一斤多重的鲩鱼收费高达 400 余元。可是, 在菜单上并未标明实际价格。于是袁向老板交涉, 老板让服务员又重新计算了一下, 向客人解释多收了 100 元。同时, 一些饭庄在收费上巧立名目, 层层加码。黄某等人在一家餐厅就餐, 刚坐下, 服务员摆上碗筷、小毛巾, 倒上一壶茶水, 本来在一般饭店都是免费的, 再说在菜谱上也没有标明收费的价格。可是在结账时, 才被告之一壶茶水 6 元, 小毛巾和碗筷每位 5 角。可是, 更令人不解的是, 顾客自带酒喝也要收服务费。张某为爱人生日邀请亲朋好友团聚一番, 便在一家饭馆吃饭, 拿上两瓶茅台酒。散席时, 张看到结账单上莫名奇妙地多出 300 元费用, 一问服务员才知道喝的酒因为是自带的, 所以每瓶酒加收了 150 元的开瓶费。其实酒瓶是自己开的, 并没有享受到其它服务。张生气地对服务员说: “你们这是暗中盘剥顾客。” 服务员说: “对不起, 这是饭馆的规定。” 这种规定显然是对消费者利益的一种损害。

