

# 试吃背后的秘密：散装巧克力为何成“全国同款刺客”

今日女报/凤凰网记者 周雅婷

商品需要明码标价，这是商家和消费者的共识。然而，有些商品的标价“暗藏玄机”。近日，长沙市民刘女士拨打了12315消费者维权热线，投诉长沙市内多家商场里售卖的品牌巧克力实属“巧克力刺客”——4小块巧克力和100克巧克力豆，竟需要支付200余元。不少家长和学生因“粗心”掉入“称重刺客”的陷阱。

到底是什么样的巧克力让消费者纷纷吐槽？标签里又有哪些奥妙？12月16日，今日女报/凤凰网记者开展了走访调查。

## 投诉：巧克力标价有“玄机”



12月5日，刘女士带着孩子在长沙县松雅湖吾悦广场4楼吃晚饭，路过一家散称巧克力柜台。营业员端着一盘插满牙签的巧克力豆，热情地邀请孩子试吃。

“试吃后孩子吵着要买，就过去看了下。”刘女士回忆，巧克力各式各样，有不同的口味和形状。她打开手机搜索了这家品牌，看到长沙市内多家商场都有专柜。

见刘女士打算购买，营业员拿出一个透明包装袋，开始抓取孩子想要的品类，“我看了下价格，上面写着‘88元’‘98元’”。

为了孩子的健康考虑，刘女士要求营业员只夹取了4小块巧克力和一小把巧克力豆。

“店员没有告知多少钱，只说了一句‘可以扫码了’。”刘女士说，看到扣款信息时，她很诧异，“这么一点点巧克力居然要202.4元！”

刘女士仔细看了下巧克力柜台左下角的标签——原来，标签上写的计价单位是100克，并非常规标注的500克。也就是说，两款巧克力分别为88元/100克、98元/100克。她随即向营业员提出质疑，但没人理会。

碍于面子，刘女士付款后离开了柜台。但她在社交平台上搜索此品牌后发现，不仅在长沙、上海、

浙江、河南、山东等地的许多家长都曾发帖表明自己有过类似经历，将其称为“巧克力刺客”。不少消费者反映，该品牌在万达、吾悦等商场以散装形式开设小型专柜，通过精美的陈列和热情的试吃吸引顾客，在计价单位上却存在模糊空间，大多数家长是因为漏看克数称重或是店员模糊介绍，错误预估了巧克力的价格，并在要求退货时遭到商家以“食品销售概不退换”“小票已录入公司系统无法退款”等理由拒绝。

刘女士表示，这种重复出现的消费场景和高度一致的“踩坑”经历，让她认定自己所遇到的并非偶然的沟通失误，而是一种具有普遍性的销售策略。于是，她拨打了12315消费者维权热线进行投诉，“很反感这样的诱导消费行为，希望用我的经历提醒广大消费者避坑”。

## 调查：价签计价单位隐蔽，店员避谈价格

12月16日，今日女报/凤凰网记者走访了松雅湖吾悦广场的这家巧克力专柜，发现该店的散装巧克力均以100克为计价单位，并且标价签位置偏低，计价单位标注在零售价与产地之间，不弯下腰仔细看很难察觉。

记者路过该店时，营业员立刻上前邀请记者进行试吃。当记者提出购买巧克力后，对方并未主动提及商品价格，而是直接在挑选好后示意记者付款。记者看到，买单后的购物小票上显示的巧克力单价分别为980元/千克。而标价签上显示的则是98元

/100克。而当问及营业员是否有顾客因为巧克力单价太高而进行退款时，对方不予回应。

记者还注意到，该巧克力品牌专柜周边也有其他散装零食专柜，价格也多以100克、250克为计价单位。

12月17日，今日女报/凤凰网记者在小红书、抖音等平台上检索该巧克力品牌发现，除了有消费者的“避雷贴”外，也有不少离职员工的“揭秘贴”。

一名离职店员发帖表示，自己曾在入职培训时被叮嘱：“不能主动告诉顾客价钱或主

动说买单金额。”另一位离职员工也表示，自己收到的入职手册上提到：“只要顾客指哪款产品，就必须快速抓把（价格大约为280元）”。

12月18日，今日女报/凤凰网记者致电长沙松雅湖吾悦广场，工作人员告诉记者，商场未接到过关于该品牌店铺的消费者投诉，具体营业和定价情况需要咨询商场楼管。工作人员记录了记者电话及所属媒体，表示相关负责人会就此事给予记者回电。截至发稿前，记者并未收到回电。

## 声音：商家价格公示存在问题，不可拒绝退款

“商家在价格公示方面的确存在问题。”湖南天地人律师事务所律师肖明杰表示，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：“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。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”因此，商家在并未清晰告知巧克力单价、同时标牌较小的情况下，容易误导消费，让消费者很难充分注意到商品价格情况，影响消费判断。

而在《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十

六条第二款中明确规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或限制消费者权利、减轻或免除经营者责任的规定，否则该内容无效。”也就是说，商家若告知消费者“食品销售概不退换”“小票已录入公司系统无法退款”等，这些理由均属于无效的“霸王条款”，不能作为拒绝退货的依据。

湖南省消费者权益保护委员会相关负责人提醒，散装食品“刺客”最常用的招数包括价格标识不明显，不同价位商品混放，价签与商品不对应，模糊、混淆计价单位，事前隐瞒关键信息等，这些行为的目的是混淆消费者视线，让消费者因无法准确掌握信息，而购买价格远超价值的商品或服务。

对此，广大消费者应注意不要单凭外包装预判商品价格，可以尽量在信誉好的商超、市场或资质齐全的线上平台购买食品。消费前一定要看清价格标签，特别要留意品名、价格和计价单位等信息，遇到标价模糊、货签不对应、关键信息缺失等情况，一定要主动询问工作人员，必要时可当场质疑，拒绝购买；如发现购买的商品或服务没有明码标价、售价与标签不符，或者经营者有涉嫌价格欺诈等行为，应保留好商品原状、照片视频、购物凭证等相关证据，及时通过全国12315平台网站、当地12345热线等渠道依法投诉举报，在全力维护自己的合法权益的同时，借助行政部门、消费者组织等部门的力量，督促商家规范自身经营行为。

# 湖南民警跨省联动：千里追寻“无声”的她

今日女报/凤凰网通讯员 唐采苓

手机屏幕里掠过广州塔的身影，焦急的民警终于长舒一口气。跨越千里的牵挂，在两地警方的紧密协作下，终得回响。12月16日，长沙市公安局望城分局高塘岭派出所副所长蒋增斌讲述了跨省联动寻找听障女子的经过。

12月1日22时，高塘岭派出所里匆匆走进五六个人，为首的宁先生声音发颤道：“警察同

志，我老婆找不到了。”宁先生的妻子高女士是一名听障人士，离家整整一天音讯全无，微信也不回。一家人四处寻找无果，焦急万分之下，全家来到派出所求助。

值班副所长蒋增斌立即起身安抚，同时安排民辅警登记失踪人员信息，一队人调取路面监控，另一队迅速整理高女士的体貌特征与衣着信息。不到15分钟，民警在监控画面中发现了

高女士的身影，她不久前在长沙火车站附近出现。

家属尝试拨打的微信视频终于接通，画面中，高女士神情疲惫，面对家人的焦急询问，只是茫然摇头。

“让她转转摄像头，拍一下周围。”蒋增斌抬高音量，朝手机画面做手势，辅警彭涛凑近屏幕，用手势比画着“窗外”“四周”的意思。

视频那头，镜头缓缓转动，

窗外掠过一栋细高的建筑剪影。“是广州塔！”蒋增斌脱口而出，随着镜头持续移动，几秒钟后，写着“广州塔西”的公交站牌在画面中一闪而过。

位置明确了，高塘岭派出所教导员谭柱立即启动跨区域警务协作机制，两地警方精准对接人员特征与行踪线索，很快锁定了高女士的具体位置，10余分钟后，视频画面里出现了广州警方的身影。

“人已经安全找到了，请放心！”蒋增斌第一时间将好消息告知家属。第二天，宁先生一家连夜驱车从长沙赶往广州。民警事后了解到，高女士因家庭琐事离家外出。12月9日，宁先生带着一面锦旗，再次来到望城公安分局高塘岭派出所表达谢意。

蒋增斌提醒：“听障人士内心比较敏感，更需要家人的理解与关怀。”