标注“鸭脯肉”能否成为商家的“免责金牌”

“特价牛排”吃出满嘴鸭味，能索赔吗

今日女报／凤网记者 李诗韵

一块售价34.88元的“特价牛排”，一口咬下去没有牛肉味，肉质松软，黑椒酱黏稠得像冻过又化开——11月4日，长沙网友小林（化名）在外卖平台的点餐经历让她长了教训。为何牛排吃出了满嘴鸭味？答案竟藏在这家线上评分4.7的高分店铺里：商品详情页底部一行极小的字标注着“鸭脯肉”。

高分店铺的“高分”，究竟能在多大程度上代表餐桌上的真实？一行藏在底部的小字，又能否成为商家口中的“免责金牌”？今日女报／凤网记者就此展开采访。



AI制图

扫一扫
看更多精彩内容

质疑 “特价牛排”变鸭肉，消费者果断差评

11月4日，加夜班的小林花34.88元在外卖平台一家评分4.7且好评满满的轻食店点了一份标注“特价”的“经典厚切嫩排”。咬下第一口，没有牛肉该有的脂香，肉质松软，一切就散。她放下筷子，拍了照片，打算写一条评价。

小林翻看评论区时发现，觉得“肉不对劲”的不止她一个。翻看100多条留言，有不少消费者吐槽“牛排不好吃”。直到看见商家在一条差评下的回复，她才恍然大悟——“页面内注明这不是牛肉，而是鸭脯肉合成产品”。

小林回头去翻商品详情页，才看到一行小小的文字写着：“这是鸭脯肉不是牛排”。

“这款特价嫩排是被商家置顶在第一位的，下面全是不同品种的正价牛排，如果不仔细去找这行字，消费者是很难意识到牛排店还卖鸭脯肉！”小林认为，商家这是故意诱导消费者购买特价产品，这属于消费欺诈行为。

调查 “以假充真”早有判例，外卖是重灾区

11月5日，今日女报／凤网记者搜索相关案例发现，小林的遭遇并非孤例。

早前，湖北随州一家自助餐厅，明知购进的“菲力牛肉风味排”外包装标注的是鸭肉，仍在自助展台标注“菲力牛排”进行销售。2023年10月至2024年12月间，该餐厅共购进此类产品99件，货值17305元。随州市人民检察院提起民事公益诉讼后，法院判决餐厅支付三倍惩罚性赔偿金51915元，并在市级以上媒体公开赔礼道歉。办案检察官指出，以假充真“侵害了众多消费者的知情权和公平交易权”。

外卖场景下的同类问题更为隐蔽。2025年，浙江省慈溪市人民检察院在监督中发现，20余家餐饮商户在外卖平台上将鸭肉、鸡皮、牛脂肪制作的菜品标注为“肥牛卷”“撒尿牛丸”“牛排”等，标注原料信息为牛肉、羊肉，实际却以假充真。相关职能部门最终督促更正外卖平台误导性菜品名称和虚假原材料信息5000余条，并对20余家商户作出行政处罚。

记者从湖南省市场监督管理局官网了解到，今年4月，该局发布的提醒告诫书中明确：“严禁以低价肉制品冒充高价肉制品、以调理肉制品冒充‘原切肉’‘鲜切肉’‘纯肉’。”问题的实质不在于“鸭肉能不能吃”，而在于商家是否以足以让消费者知情的方式，披露了它究竟是什么肉。

甘肃省兰州市市场监督管理局发布的消费提示中特别点明了这种手法：“商品大字突出‘牛肉、牛排’，以极小字体标注调理、重组，极易误导消费者。”合规的重组肉本身并不违法，但“刻意隐瞒产品属性，把重组肉冒充原切肉高价售卖”，正是监管和司法实践中被反复否定的行为。

说法 小字标注，难逃“欺诈”之嫌

“判断的关键，不在于页面有没有标注那行小字，而在于消费者下单前，能否正常看见、读懂这段信息。”北京天驰君泰（长沙）律师事务所律师欧铭表示，《中华人民共和国消费者权益保护法》（下称《消费者权益保护法》）第二十条规定，经营者提供商品信息应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。商家将鸭肉制品命名为“牛排”，本身就极易造成消费者误认。再把真实原料信息放在页面边角、以极小字体标注，这种披露方式不符合“显著方式”的要求，不能视为已经完成告知义务。

北京互联网法院曾审理一起“大字宣传、小字提醒”案件，也持相同立场：商家在主要宣传位置突出“360穹顶功能”，仅用星号及小字注明需另购配件才能实现。法院认定销售者并未尽到全面、真实、准确地向消费者披露商品或者服务信息的义务，判令解除合同、退货退款。这就意味着“商家写了，不等于告知了”。

消费者维权主要有两条索赔路径。其一，依据《消费者权益保护法》第五十五条，经营者有欺诈行为的，适用“退一赔三”，增加赔偿不足500元的，按500元计算。本案商品售价34.88元，消费者可主张最低500元赔偿。其二，依据《中华人民共和国食品安全法》（下称《食品安全法》）第一百四十八条，生产不符合食品安全标准的食品或者经营者明知是不符合食品安全标准的食品，可主张“退一赔十”，赔偿金不足1000元的按1000元计算。

欧铭分析，《食品安全法》第一百四十八条同时规定，食品标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导瑕疵的，不适用十倍赔偿。如果鸭肉合成品本身是合规生产的产品，仅存在虚假标注，严格适用第一百四十八条在个案中可能存在争议；但商家以“牛排”之名销售鸭肉产品的行为性质明显具有误导性，消费者在投诉协商中以1000元为主要诉求、500元为保底，是务实且有依据的策略。

外卖平台同样不能免除责任。《消费者权益保护法》第四十四条第二款规定，网络交易平台明知或者应知销售者利用其平台侵害消费者合法权益、未采取必要措施的，依法承担连带责任。商家长期以误导性名称销售，评论区已积累上百条“肉不对劲”的差评，平台在日常审核和巡查中未能发现并处置，很难认定其尽到平台管理义务。

消费提醒 分清“原切”与“调理”，别被角落小字蒙蔽

湖南省消费者权益保护委员会提醒消费者，在选购牛排类制品时，要警惕商家“大字宣传、小字标注”的误导套路，认清产品真实属性，做好证据留存，维护自身食品安全与消费权益。

第一，看名称，也看配料表。纯正原切牛排配料表仅有“牛肉”一项。配料含有卡拉胶、谷氨酰胺转氨酶（TG酶）、大豆分离蛋白、复配保水剂等物质，一般属于调理肉、重组拼接肉；菜品标题带有“风味”“调理”“合成”等标识，都不是原切肉。不要只看菜品大标题，尽量查找原料、配料相关说明。

第二，价格是重要的预警信号。遇到远低于市场正常价格的“特价牛排”应当高度警惕。不少低价牛排实为调理合成肉，个别商家甚至用其他肉类冒充牛肉，消费者切莫贪图低价掉入消费陷阱。

第三，留意页面“小字”，及时截图存证。部分商家将真实原料、关键提示放置页面底部、角落，采用极小字体标注的情形，即便页面写有标注信息，若关键食材信息不足以让普通消费者清晰识别，不能免除商家的如实告知义务。遇到此类情况务必第一时间截图保存商品完整页面。

第四，留存完整证据，理性维权。订餐下单后妥善保管订单记录、商品页面截图、实物照片、聊天沟通记录。遭遇货不对板、食材以假充真时，优先与商家、外卖平台协商；协商不成，可拨打12345、12315热线投诉举报，或通过“全国消协智慧315”平台投诉，依法维护自身权益。

■ 资讯

湖南发布“双十一”消费提示，警惕价格虚标、私域引流等网购陷阱

今日女报／凤网讯（记者 刘浩）“双十一”电商大促来临，各大网络平台促销活动陆续启动。省市场监督管理局、省消费者权益保护委员会结合近年湖南省消费投诉和市场监管情况，联合发布消费提示，提醒广大消费者理性网购，防范各类消费陷阱。

据监管部门介绍，尽管今年不少平台对促销规则进行优化，但价格虚标、促销话术诱导消费、私域引流规避平台监管、直播宣传失实等问题仍有发生，侵害消费者权益。其中，“限时秒杀”“亏本冲量”等夸大促销话术被列入今年重点整治范围。

提示指出，消费者要留意商家“先涨价再打折”套路，下单前比对商品历史价格，仔细阅读优惠限制、退换货细则，警惕“大字宣传、小字免责”。同时分清“定金”与“订金”的区别，定金一般不予退还，支付预售款项前确认自身需求，看清尾款与退款规则，避免资金损失。

直播购物中，直播间滤镜易造成商品观感失真，“好评返现”属于违规诱导评价行为。选购食品、化妆品等产品，要核验相关资质，普通食品不得宣称减肥、控糖等保健功效，遇虚假宣传可及时举报。

监管部门特别警示，警惕商家以粉丝福利、专属低价为由引导私域转账，脱离平台交易缺少资金托管，维权难度大，交易务必在正规平台内完成。

此外，消费者应妥善留存订单截图、聊天记录、支付凭证，贵重商品收货做好开箱录像。发生消费纠纷，可先与商家、平台协商；协商不成，可拨打12345、12315热线，或通过“全国消协智慧315”平台投诉维权。