

● 街边三轮车上卖特价榴莲，现场称出9.6斤的榴莲回家一称只有6.2斤；火锅店标注120克的毛肚实称只有82克，标注200克的牛肉实称只有142克

● 记者近日通过大量走访调查了解到，从线下到线上，从生鲜到熟食，从路边摊到品牌店，都存在不同套路、不同程度地缺斤少两现象，“鬼秤”隐藏其间

● 对于商家使用“鬼秤”、缺斤少两的行为，有明确的法律规制，商家不仅要承担相应的民事责任，还可能受到警告、罚款乃至吊销营业执照等行政处罚

● 打造法治化治理模式，立法上完善惩罚性赔偿规则，执法上加强监管形成合力，司法上加大惩治力度，同时强化商家守法经营意识和消费者自我权益保护意识，破除这一破坏市场秩序的顽疾



关注“3·15”国际消费者权益日

# 消费者身边到底藏了多少“鬼秤”？

## 记者调查消费领域缺斤少两问题

□ 本报记者 张守坤 韩丹东 周斌

标注120克的毛肚实称只有82克，标注200克的毛肚实称只有126克；标注200克的牛羊肉，有的店实称为172克，有的店只有142克……这是今年2月，在某短视频平台粉丝超1500万的博主“superB太”去上海多家火锅店体验时记录下的一幕。

“我并没有特意选择哪个品牌的火锅店，这5家火锅店都是同一天去体验的，其中只有一家够分量，其他4家都存在缺斤少两的现象。没想到火锅店缺斤少两问题那么严重。”“superB太”近日接受《法治日报》记者采访时回忆说，商家面对质疑，用各种理由推脱，比如食材上有水，切肉师傅是新来的，食材升级菜单没有及时更新等。

“superB太”的遭遇并非特例。记者近日通过大量走访调查了解到，从线下到线上，从生鲜到熟食，从路边摊到品牌店，都存在不同套路、不同程度的缺斤少两现象，“鬼秤”（做了手脚的电子秤）隐藏其间。

多位受访专家说，解决“鬼秤”及缺斤少两问题，应打造一个法治化治理模式，立法上完善惩罚性赔偿规则，执法上加强监管形成合力，司法上加大惩治力度，同时强化商家守法经营意识和消费者自我权益保护意识，破除这一破坏市场秩序的顽疾，营造诚信经营的良好氛围。

### 水产店路边摊鬼秤频现 六斤榴莲称出近十斤重

“泰国金枕榴莲，特价19.9元/斤。”前不久，江苏省常熟市居民刘蓓蓓（化名）下班回家路上，看到街边三轮车上卖榴莲的小摊贩打出了这样的促销广告。感觉价格比超市便宜了不少，她就停下来挑了一个。一称重，9.6斤。老板很热情，说帮她把榴莲皮剥了，如果发现有肉坏了，现场包换。“我当时还觉得老板的心真好。但因为想试试榴莲壳煲汤，就没让老板开榴莲，结果回到家，我妈一上手就说分量不对，一称只有6.2斤。”刘蓓蓓说。

刘蓓蓓提上榴莲赶回家去准备找摊主理论，发现人早已不见了。她把自己的经历发到了网上，立即引来一堆人吐槽，很多人都说自己也上过同样的当：摊主现场开榴莲，把榴莲壳留下，回头消费者哪怕发觉分量不对，也无法证明存在问题。

还有网友说，摊主用的是“鬼秤”，自己曾经带着秤去买路边摊上的榴莲，摊主根本不卖给他。

采访中，多位消费者均称自己遇到过“鬼秤”，“鬼秤”在生活中比比皆是。

来自山东临沂的吴云告诉记者，今年3月，他到青岛某夜市一家海鲜摊买海鲜时发现，前面的顾客没点多少却价格不菲，轮到他们时，他跟老板开玩笑说，“你的秤准吗？”老板毫不犹豫地说肯定准。

他迅速掏出手机就往秤上一放，显示超220克，而其手机实际重量为170克左右。老板的瞬間“黑”了下来。

吴云告诉记者，有了这次经历，他出门买东西都会随身带个电子秤，前两天在地铁口买草莓时发现，2斤的草莓只有1.7斤。摊主瞟了他一眼，补了一堆草莓。

“随身带个电子秤，比和人讲价管用多了，但这么做的人在生活还是少数。”吴云说，特别是路边摊、集市摊、夜市摊，流动性强，事后也不会常去，可能不知不觉就被一些不良商家坑了，事后想要维权很难，而且往往差的钱也不算多，很多人也就懒得追究了。

类似的经历，北京的孙静（化名）也曾遇到过。孙静家住在北京东四环外，附近有一个海鲜市场。她去上过3次海鲜，每次都遇到了缺斤少两现象——前两次是“鬼秤”，一次买回家称发现有问

题，回家后称只有6.2斤。火锅店标注120克的毛肚实称只有82克，标注200克的牛肉实称只有142克

面对记者对分量的疑问，老板显得有些慌乱，眼神不住地向正在用餐的顾客瞥去。随后，老板在店里找了四五个取菜盆，在电子秤上来回调秤，最后解释说：“今天周六，我让孩子过来看会店，他可能不知道电子秤怎么用，按到什么键了……”重新计量后，食材重量为380克。

来自安徽宿州的孙俊经营一家活鲜海鲜宰杀店多年，他告诉记者，他去专卖店购买电子秤时，就有商家问他要不要调秤，把秤拆卸重装程序后，就可以变成“鬼秤”。“单价重量总价都是对的，只要按顺序按几个键，1千克的砝码放上去就会显示1.1千克，甚至更多，重新启动又会恢复正常。”

孙俊说自己只想踏踏实实做生意，没有选择“鬼秤”，但身边存在“鬼秤”现象，特别是活鲜海鲜现杀，使用“鬼秤”不容易被发现，因为“宰杀处理后，谁知道原先到底重多少，完全‘死无对证’，轻个几百克是常有的事”。

孙俊说，在进货的时候他观察到，电子秤是正常的，屏面靠左第一、第二两个亮的小格左下角都有小三角，要是第二个格没有小三角，很可能这台电子秤就被做了手脚。但如果不是内业人员，几乎不会注意到这点。

### 线上购物缺斤少两常见 生鲜水果零食为重灾区

随着电商平台、直播带货的兴起，线上消费成为人们生活的重要组成部分。记者调查发现，线上购物缺斤少两的问题也很普遍，其中生鲜水果、零食等为重灾区。

在黑猫投诉平台，记者以“缺斤少两”为关键词进行搜索，有超过4500条相关投诉，不少与网购零食有关。为此，记者近日在某电商平台的4家不同店铺下单了4份零食，3月13日收到所有零食后称重发现，其中3款存在缺斤少两。

具体为：某品牌500克菠萝蜜干实称406克、某品牌500克巴旦木实称430克、某品牌500克猪肉脯实称443克。以上重量都是在未去包装和袋内干燥剂的情况下进行的称重，如果算净重则相差更远。值得注意的是，这些店铺在介绍页面都写着“×年老店”，有两款零食显示已拼10万件。

让人感到有些意外的是，当记者拍照向3家店铺客服反映缺斤少两的情况后，3家店铺都很快地提出赔偿差额。但当记者称希望可以按照消费者权益保护法第五十五条获得3倍赔偿（不足500元按500元）时，对方均表示不接受。

记者向电商平台反映情况后，对方来电表示将把商家缺斤少两行为记入诚信考核，并根据平台规定对商家进行流量限制和处罚。同时，帮记者申请了退款不退货的售后服务。

实际上，在社交平台，有大量消费者反映网购缺斤少两问题，极端情况有“买了4斤糖果，到手发现只有1.5斤”“下单两斤野菜，到手只有一半重量”等。记者注意到，直播带货被广为诟病。

说起在直播间购买大虾的经历，来自江苏徐州的陈先生就气不打一处来。前段时间，他进入某品牌官方旗舰店的直播间，看到主播正在介绍一盒长度为30厘米至40厘米的大虾，号称净重3斤，足量发货。看到价格实惠，他就下了单。

收到货后，陈先生把虾带包装上秤称重，只有2斤6

两。要是去掉包装和里面的碎冰，估计还得少2两。“这样缺斤少两，摆摆着欺骗消费者。”他把称重图发给客服，客服回应称，生鲜在运输过程中的水分会减少，损耗在所难免，出库前的重量是3斤，不予赔偿。

“你这不是糊弄顾客嘛！做生意起码的诚信在哪里？”见陈先生“不依不饶”，客服最终同意补差价。

“4两虽小，但寒了消费者的心。”陈先生对记者如是说。

来自北京的小张是一位网购达人，他告诉记者，自己在直播间购物吃过不少亏，说5斤到手4斤，说4斤到手3斤，诸如此类是常有的事，向客服反映，有时能补差价，有时以“5斤是毛重”推脱，有时则置之不理。

她说，现在选购商品时一定要留个心眼，但不要听主播怎么说，更要仔细看商品介绍，最好认真看评论区。按照她的指引，记者进入一个出售水果的直播间，一款5斤装沙瓤西红柿，主播说得天花乱坠，而评论区最新评论不乏“重量不够！仅有4斤！”“缺斤少两！骗人的”等评价。

除了分量不足外，记者发现，直播间里的生鲜水果还存在尺寸、规格方面的“缺斤少两”——很多直播间销售的水果会分小果、中果和大果三种规格，且在商品详情页标注每个规格的具体克重，如小果50克起、中果70克起、大果110克起，价格也随之增长。

然而，不少在直播间下单大果的消费者收到货后却发现，大果里混装着不少中果或小果，甚至大多数都是中小果。

来自湖北武汉的陈晓（化名）前几天在某直播间下单了一箱牛油果，选择的规格是“单果140克至180克，一箱8颗”。收到货后，他感觉这些牛油果明显比直播间展示的小了一圈，称重后发现每颗都只有100克左右。“这是明目张胆的欺骗行为。”陈晓气愤地说道。

“果子很小，不像直播间说得那么大”“买的大果，发的‘乒乓果’”……在该直播间评论区里，消费者发泄着对商家的不满。

那么，惩罚性赔偿能否成为解决缺斤少两的利剑？记者调查发现，想适用惩罚性赔偿并非易事，记者就所购商品缺斤少两，希望得到3倍赔偿向商家所在平台寻求帮助，平台以自己不是监管部门，无法要求商家作出赔偿为由，拒绝提供帮助。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江告诉记者，并非向市场监管部门提出申请就一定能获得赔偿，根据《侵害消费者权益行为处罚办法》，需要证明经营者提供商品或服务存在欺诈行为才能申请3倍赔偿。

“欺诈一定侵犯了消费者知情权，而侵犯消费者知情权不一定是欺诈，有可能是商家无意标注或计算错误所致。如果监管部门调查或法院判决认定商家存在欺诈行为，则根据具体情况进行赔偿、退换货处理等。”陈音江说，根据电子商务法，平台的主要责任在于审核商家资质，监督商家所售商品质量安全等，顾客维权的，平台应当履行协助义务，如果明知或应知商家存在侵权行为仍不采取相应措施才承担责任。

“营销时夸大宣传，交付时缺斤少两，这不仅与民法典关于弘扬社会主义核心价值观、民事主体从事民事活动应当遵循诚信原则，禁止实施欺诈等法律精神

相背离，也违反了电子商务法、消费者权益保护法、网络直播营销管理办法（试行）等法律法规和政策，严重侵害消费者知情权、选择权和公平交易权，扰乱了正常的市场秩序。”中央民族大学法学院教授段成说。

记者注意到，不少电商平台针对商家缺斤少两等不良行为推出系列处理措施，比如限制该商家店铺（包括关联店铺）账户资金提现，对店铺商品下架或屏蔽链接处理，商品不会在搜索首页出现，情节严重的终止与该商家的合作，清退该店铺，并向市场监管部门反映。

执法部门也在积极行动。如3月6日，福建厦门八市海鲜市场的一户商家，因为缺斤少两被执法部门挂黄牌警告。

然而，“superB太”近日去实地探访发现，这个海鲜市场里，依旧有一些商家存在缺斤少两行为：一家榴莲摊主在“superB太”掏出电子秤后直接生气表示不卖了，另一家付钱后再称发现少了300克，而市场的公平秤就在这家店对面。一家海鲜店售出的海鲜在旁边的公平秤上发现少了250克，店家被告后立即马上补上。

为何哪怕被黄牌警告，哪怕公平秤就在附近，一些商家依然选择“暗度陈仓”？在中国政法大学副教授朱晓娟看来，这与消费者的“宽容”有一定关联——发现缺斤少两后，很多消费者往往因为金额不大而放弃投诉、维权，有些消费者告知商家后，商家进行补偿或给予一些优惠券，消费者通常息事宁人。这让一些商家有恃无恐。

华东政法大学经济法学院教授任超分析说，缺斤少两最明显的特征是单次数额较小，因此很难被消费者发现，即便被发现，商家也会以误差等为借口补足，大部分消费者也不会为这点“小事”追究到底。特别是一些火锅店、麻辣烫店，往往是选好食材直接下锅，消费者缺少反映时间，而流动摊位对需要长期诚信经营形成商誉的依赖性较弱，大多数为“一次性生意”，有人持有坑到就是赚到的想法。

“就监管而言，一方面基于前述的原因，缺斤少两的套路具有隐蔽性，数额小，流动性大，监管部门难以发现，难以取证；另一方面，即便发现查处，现行规范体系下惩罚力度有限，与获利相比，违法成本低，商家也很容易卷土重来。”任超说。

朱晓娟认为，流动摊贩的管理是市场监管中的一个难点，从性质上看，如果其常态化经营，则属于商事主体，应该依法办理市场主体登记，通过把好登记关口、抽查监督关以及事后追责关，预防缺斤少两的情况；如果是流动摊点，消费者通过支付可以识别摊贩的相关信息，发现缺斤少两等问题，可以向市场监管部门举报。

任超说，就消费者而言，需要增强自我权益的保护意识，掌握基本识别“鬼秤”的方法，如在购物前留意计价秤是否粘贴有“强制检定合格证”等信息，在活禽宰杀等缺斤少两高发区，尽量在市场的公平秤上进行复称后宰杀，发现缺斤少两及时保存证据，并积极的投诉与举报。就消费者协会而言，需要充分发挥自身职能作用，畅通投诉渠道，维护消费者合法权益。

“广大消费者要摒弃‘多一事，不如少一事’‘怕麻烦’等心理，勇于、善于拿起法律武器，维护自身合法权益，首先需妥善保存证据，然后依法、及时采取行动。”段成说，建议完善立法，让消费者协会等组织在净化市场环境，维护交易秩序，保障消费者权益中发挥更大作用。

“市场监督管理部门作为综合执法部门，不仅需要及时处理消费者投诉，健全完善‘投诉—处理’机制。更需要充分发挥行政机关的主动性，严厉打击违法行为，遏制市场缺斤少两的不良之风，推动重点监管与长期整治相结合，即需要定期开展专项整治活动，重点关注流动摊贩以及市场中的电子计价秤是否存在未经检定、检定不合格或者超过检定周期使用，未设置公平秤等情况，还需要持续跟进监管，避免出现执法队伍前一秒离开，后一秒‘鬼秤’便‘春风吹又生’的现象。”任超说。

对于直播间销售商品缺斤少两问题，北京天驰君泰律师事务所高级合伙人饶伟说，直播平台承担着管理者的职责，如果平台能够从主播的行为中直接获得经济利益，则承担较高的注意义务，应当对内容的真实性负责，反之则承担一般注意义务。“目前多数平台属于盈利性平台，其应当加强监管制度，对于产品的质量把好关，设置相应的惩罚机制，对于广告发布者的违约责任可以相应提高，同时履行好对产品的检查或抽检，保证产品质量，源头减少缺斤少两现象产生。”

他还建议，进一步规范主播行为，增强主播和MCN（主播合作的第三方商家或中间机构）机构的法律意识，对主播和MCN机构进行常态化法治宣传；平台应颁布严格的禁止性和违约性条款，规范约束主播和MCN机构的行为，加强监督管理，对于违法违规的直播行为，应当给予警告和惩戒；完善投诉等售后服务，针对消费者的投诉，建立完善的服务通道，及时处理相关投诉、举报，给予消费者良好的售后服务。

在段成看来，网络直播营销等行业行为对灵活就业、拉动消费，促进经济等发挥了积极作用，要打造一个法治化治理模式；立法方面，适度扩大消费者保护组织职权，及时完善惩罚性赔偿规则，切实维护消费者合法权益；执法方面，各级各类监管部门积极作为，形成合力，行业自律组织增强规范功能，形成全方位、立体式监管体系；司法方面，努力提升司法机关消费者权益保护专业化水平，适时推进消费者公益诉讼制度扩大适用；守法方面，商家强化守法经营意识，社会参与提升监督水平，让违法行为无处遁形。

受访专家一致认为，破除缺斤少两这一破坏市场秩序的顽疾，不能仅仅依靠消费者自身或者某一部分的单一力量，而需要强化社会共治，形成“消费者积极维权，社会团体加以辅助，行政机关主动监管”等多位一体的诚信计量运行机制，才能有效破除套路，营造诚信经营的良好氛围。

漫画/李晓军

## 记者手记

以上这些只是近日记者调查发现发现的“鬼秤”及缺斤少两的情况，除此之外，从网上投诉情况来看，网上买菜、鲜果切、干果店等，也都不同程度存在这一问题。

令记者和多位受访者印象深刻的是，没有一个被质疑的商家，反过来质疑消费者携带的秤是否有问题，似乎在他们心中早已默认了缺斤少两的事实。

除了餐饮、食品外，甚至连包装制品都存在缺斤

少两的问题。

比如记者在某网店购买了两个大小为80cm×50cm×60cm的打包箱，到手后测量发现长短了1.5cm，宽和高都少了2.5cm左右。记者向客服反映问题后，经协商，对方退款不退货，等于把箱子免费送给了记者。

缺斤少两给顾客个人带来的，可能只是财产上的损失，但对诚信经营的良好社会氛围的破坏是不可忽视的。采访过程中，有多位受访者向记者反映，“鬼秤”隐藏于身边的各个角落，不足斤两的问题太常见了，无非只是多多少少的问题。

但实际上更多商家在坚持诚信经营。经营一家

# 营造诚信社会需要人人出力

活禽鲜鱼宰杀店多年的孙俊说，在宰杀前，他都会让顾客看分量，提醒顾客可以去市场公平秤核实。长此以往，他的生意越来越好。“我家的秤最干净，我最信他。”有顾客告诉记者。

在自媒体高度发达的当下，“随手拍”的短视频成了消费者监督商家的重要手段，短视频博主“superB太”说，有很多地方市场监管部门看到他的视频，都是当天就对市场不规范行为进行整改，还有人向记者表示，假如举报缺斤少两行为能获得奖励，一定能够倒逼商家诚信经营。

让我们共同努力营造诚信社会。 本报记者 张守坤