

一杯瑞幸咖啡超半杯都是冰

记者调查：菜单没有「少冰」选项



求问，如何让瑞幸少点冰？
小紫菜

重庆的年轻轨道族如今都喜欢上“闲遇”小程序。近日，重庆晚报记者注意到该小程序上的两条“广场”分享，均与“瑞幸咖啡三分之二都是冰”的热搜话题有关。其中，一昵称为“夜星”的网友发表图文，称“瑞幸还是让我们失望了……眼看店员装了满满冰”；而另一昵称为“小紫菜”的网友也发文表示无奈，向网友们请教“如何让瑞幸少点冰”。

重庆晚报记者上网查了查，关于瑞幸咖啡冰量多少的吐槽帖还真不少。为何消费者对冰量提出诸多质疑？相关企业为何不作出调整呢？近日，重庆晚报《陪你走》栏目组对此进行了走访。



冰咖啡到底该加多少冰
扫码登录闲遇小程序
一起聊聊

消费者说

咖啡几口就喝完 冰块还剩大半杯

重庆晚报记者联系上了在“闲遇”小程序分享图文的两名网友，她们都是“90后”女白领，一人从事文案策划工作，公司在渝中区较场口附近；一人从事包装设计，在江北区观音桥附近办公。

“夜星”告诉重庆晚报记者，今年夏天，她喝咖啡的频率相比往年多一些，一是加班时间多，二是积累的客户多了，谈业务时难免就要以咖啡做招待。

“有一次，客户随口开了句玩笑话，让我很尴尬。她边调侃边说，‘你们给客户的咖啡怎么几口就喝完了，冰块却剩下大半杯，是公司节约成本吗？’”“夜星”说，为避免客户不高兴，她赶紧再在网上下了一单外卖。

“小紫菜”同样是瑞幸咖啡的忠实粉丝。但她做了几次测试，无论是去店里买，还是在家里点外卖，每杯咖啡的冰量几乎都不会减，“几乎都占了整杯咖啡的三分之二。”

另外，两名网友都反映了同一个问题——在瑞幸咖啡的点单选项里，并没有“少冰”和“去冰”的选项。“每杯咖啡的咖啡量仅占整杯的一半？会不会太‘水’了？”“小紫菜”对此有些不解。



记者调查

消费者下单不备注 冰量按门店标准装

7月16日下午，重庆晚报记者针对“瑞幸咖啡2/3都是冰”的热搜话题，随机走访了瑞幸咖啡(星耀天地店)、瑞幸咖啡美全(22世纪店)、瑞幸咖啡(奥特莱斯店)三家门店，发现到其中一些现象。

一是杯身刻印着五条间隔不规则的刻度线，但凡消费者在点单选项中选择“冰”(如网友所述并没有“少冰”“去冰”等选项)，每杯咖啡的冰量均按最高刻度线装置。重庆晚报记者接连点了两杯正在热推的“大闹天宫”联名款咖啡，并在5分钟内将两杯咖啡一饮而尽，发现在杯内没有咖啡的情况下，每杯咖啡的冰量均接近杯高三分之二。

二是其冰块呈较大方块状，融化速度较慢。走访时，重庆晚报记者注意到店内桌面有消费者遗留下的部分咖啡杯，即便有的消费者已离店十余分钟，杯内的冰量也就缓慢融化约10%。重庆晚报记者随机在库迪咖啡(星耀天地店)购买了一杯“天官赐福”的联名款咖啡，发现其杯身刻度线与瑞幸咖啡并不相同，该杯身刻度线间隔均匀，并且冰块较细碎，每杯咖啡的冰量只占杯高20%左右。同样，重庆晚报记者在星巴克咖啡(重庆天江里店)走访时，也发现其每杯咖啡的冰量都在杯高35%左右。

三是在店消费过程中，三家瑞幸咖啡店店员均未主动向消费者询问具体需求，当重庆晚报记者对其中一店员做出“冰量实在太多”的反馈时，该店员回应称“若顾客无特殊需求，就按店内统一标准进行加冰”，该店员同时提醒“如果顾客对冰量有特殊需求，建议在下单界面内做相关备注”。

行业声音

“加冰过多有合理性也有争议性”

实际上，瑞幸咖啡加冰过多的做法，也受到了餐饮人的广泛关注。为重庆多个火锅品牌提供餐饮研发的业内人士锦锦对此表示，由于咖啡和奶茶等饮品都含有牛奶、奶油等易变质的成分，在高温下容易变质和变味，加入适量的冰块可以降低饮品的温度，延长饮品的保质期和保持饮品的新鲜度。此外，为节约成本和提高利润，由于咖啡和奶茶等饮品的原料成本较高，加入冰块可以减少原料的用量，降低成本和提高利润。

“加入冰块自然可以增加饮品的体积，让消费者更直观地觉得更划算。”锦锦认为，瑞幸咖啡加冰过多的做法既有合理性也有争议性，不能一概而论。

网友吐槽

“算不算咖啡界的‘以次充好’”

@bayitu:这哪是瑞幸的错？怪就怪在我们吃了不备注的亏。

@厨力阿白:以“一颗冰、两颗冰、三颗冰”作备注最“科学”，千万别超过“五颗冰”！

@左左SOVN:空调房放了3个小时冰块都没化完，有点技术！

@W佳佳:冰量这么大，算不算咖啡界的“以次充好”“短斤少两”？

律师说法

冷饮加冰目前还没有行业标准

针对大家关注的瑞幸冰量问题，重庆晚报记者邀请重庆公孝律师事务所王辉耀律师为大家解读。

1.杯身刻度线不做说明、店员不主动做服务引导、若无备注则按门店统一标准来放冰，该品牌是否违背消费者知情权？

王辉耀:根据《消保法》的规定，消费者有权要求经营者提供商品的价格、规格、主要成分、生产日期、有效期限等信息，冰咖啡中的冰块不仅是为了保鲜，更是影响咖啡风味口感的主要成分之一，冰块的占比信息直接影响消费者对商品的判断、选择和使用，属于经营者依法应当公开的信息，经营者未依法公开的，属于对消费者知情权的侵犯。

2.在冷饮加冰没有行业标准情形下，这个“度”如何从法律上来判定？

王辉耀:有关监管机构或行业协会可以设立相关标准予以规制，如规定咖啡中冰块含量不得高于一定比例等。同时，企业也可以出台一些内部规范予以规制。因目前尚未出台明确的冰块含量标准，从举证角度来说，实务中主要还是通过肉眼判断和口味判断的方式来判断，若冰块含量显著超过正常水平或口味过分寡淡以至于影响消费者的正常消费体验，则应当认定为构成对消费者权益的侵犯。

3.面对消费者的质疑和吐槽，相关企业并没有对服务进行完善，是否违反相关规定？

王辉耀:商家的不作为虽然没有直接违反具体的法律规定，但明显构成了对消费者知情权、自主选择权和公平交易权的侵害。基于诚实信用原则和公平原则，为了保障市场稳定秩序和消费者的正当权利，商家理应对消费者的质疑作出正面回复并予以改正。

重庆晚报-闲遇记者 李琅 实习生 雍晓雨 徐瑞鞠

晚报陪你走

如果你遇到

霸王条款、价格刺客、装修问题、保险不理赔、新车变二手车、缺斤少两、消费欺诈、食品安全、网购猫腻等消费维权问题。

我们将做到

深入调查并客观报道，同时还将联系权威律师为消费者答疑解惑。



扫码
报料