

网购进口矿泉水未见中文标签

消费者要求退一赔十 店家不理不睬

夏令热线 记者调查

日前,消费者盛女士向本报“夏令热线”反映,自己买的进口商品没有中文标签,询问原因,店家则含糊其词,只强调自己售出的肯定有标签。对于售后理赔,店家则不予以理睬。

一张中文标签案情复杂

据盛女士称,恰逢1号店八周年庆活动,很多商品均有促销活动,自己与同事便在1号店“佳逸专营店”上购买了三箱330毫升*24瓶的“Perrier”牌矿泉水(中文简称“巴黎水”)。随后,盛女士很快便收到了商品,但两天后,当盛女士开箱准备饮水时发现,自己买的所有商品都没有贴中文标签,仔细查看外箱包装,同样也没有任何中文标签。

随后,盛女士拨打了佳逸客服电话,询问如何处理此事,对方回复说,产品是默认不贴中文标签的,消费者如有要求可以贴。

盛女士随后拨打了食品药品投诉热线12331咨询,被明确告知进口食品必须贴有中文标签。盛女士再次联系佳逸专营店的客服,佳逸客服表示同一批次进的货里,其他商品并未遇上这种情况,以此拒绝承认盛女士收到的巴黎水出自他们公司,并怀疑盛女士的行为是同行恶性诽谤,或者是故意敲诈勒索。

盛女士联系了1号店的客服反映此事,并要求佳逸公司提供所购矿泉水的卫生检疫证明。但是1号店客服的回复是佳逸需与外国供应商沟通,暂时出具不了。盛女士认为按照规定,客户有权利要求查看所购进口食品的卫检证书,作为商家,卫检证书应是可以马上提供出来,如果不能就说明这些货物是非法入境的。一天后,1号店客服又回复说佳逸提供了卫检和报关单给1号店,但是不能给消费者看。

在此情形下,盛女士觉得“佳逸专营店”已经违反《食品安全法》的相关规定,要求其退一赔十。

纠纷主要责任在商家

事实上,盛女士的维权事件并非个例,近年来同样的案例在全国各地也屡屡发生。而造成此类纠纷的主要责任无疑还是出在商家身上,一来商家欠缺对进口产品须标注中文标识的法律知识,并没有向商品批发商家索要中文标签;二来由于商店管理的疏忽,商家有商品批发商提



■ 市民从一号店买的进口商品没有中文标签

本报记者 周馨 摄

供的中文标签却没有及时张贴。

其实,《中华人民共和国产品质量法》已明确规定,进口产品在境内市场销售必须有中文标志。中国政法大学知识产权研究中心特约研究员李俊慧表示,我国对此已有明确的法律规定。“以进口食品为例,《食品安全法》第九十七条明文规定,‘进口的预包装食品、食品添加剂应当有中文标签;依法应当有说明书的,还应当有中文说明书。标签、说明书应当符合本法以及我国其他有关法律、行政法规的规定和食品安全国家标准的要求,并载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。预包装食品没有中文标签、中文说明书或者标签、说明书不符合本条规定的,不得进口。’”

记者昨天致电上海佳逸贸易有限公司,公司负责人告诉记者,自己公司出售的商品均有张贴标签,记者口中所投诉的消费品很有可能是消费者在淘宝或者其他平台上所购商品,借此来向上海佳逸贸易有限公司勒索赔偿。该负责人表示,即便消费者确实是在自己的店里购买商品,但在收到商品两天后才发现商品无中文标签,公司对此概不负责。

记者昨天还就此事致电1号店客服,1号店方面向记者表示目前

已了解到记者所说的情况,并已向消费者作出“退一赔一”的赔偿方案,但是消费者并未接受,1号店商管部门还将继续关注此事并与消费者协商沟通。

慎对“无标签”进口商品

中城世纪律师事务所律师夏晨表示,进口预包装食品没有中文标签的确违反了食品安全法的规定,但并不是所有违反食品安全法的情形都适用“退一赔十”的规定,只有所购食品存在实质性安全问题时才能主张“退一赔十”。只要消费者未能举证证明购买的进口食品存在实质性的安全问题,就很难达到“退一赔十”的效果。

夏晨还表示,碰到此类事件,尽管消费者不能要求“退一赔十”,但进口食品没有中文标签的确违反了食品安全法的规定,消费者可以向有关部门积极举报投诉,并进行退货处理。还可以用差评来倒逼网站商家重视此类问题。夏晨还提醒,为了自身安全,在购买进口食品时,最好还是到一些正规的大型连锁超市购买。无中文标识的进口商品说明商品极有可能由非正规渠道进入或者为假冒伪劣产品,消费者购买时应谨慎对待。 本报记者 杨硕

《“外滩水”标价1元最高卖3元》跟踪报道

外滩风景区管理办公室出台整改措施

卖“外滩水”谁再跳价谁走人

夏令热线 昨日追踪

昨天,“夏令热线”报道标价1元“外滩水”卖3元事件后,黄浦区外滩风景区管理办公室即出台了五条整改措施,涉事销售商家也已立即着手整改。在记者进一步采访中,他们纷纷表示:谁再“跳价”卖“外滩水”,谁就走人。

出台五条措施

昨天下午,黄浦区外滩风景区管理办公室主任倪卫星专门给记者发了如下五条整改措施:

■ 责成两家售水企业严肃处理当班加价销售的员工,并制定整改措施,书面报风貌办;

■ 保证纯水的足量供应不断档;

■ 在每辆售水车前制作醒目的告示牌,“所有饮料冰冻不加价,纯水不分大小瓶一律一元/瓶”;

■ 企业加强日常的明察暗访,检查结果与员工的考核奖励和续聘加薪挂钩;

■ 风貌办聘请外滩街道志愿者担当“啄木鸟”,不定期暗查,对售水及其他为游客服务的经营项目,尽力杜绝此类现象。

倪卫星介绍,1元“外滩水”自2010年引进外滩观光平台销售。当时,虽然水的批发进价就达到了八九角一瓶,但为了“逼走”原来长期形成的无证售水摊贩,也为了更好地服务于观光游客,体现外滩良好的社会形象,管委办与进场销售商签约约定的销售价还是1元/瓶。此后,“外滩水”不但成功快速“逼退”了原有的无证售水摊贩,还成了外滩高质量服务的一大特色。

尽管随着人力成本增加等因素,同样品牌的“外滩水”,在超市里的批发价就已经略高于1元/瓶,有关方面曾从成本考虑,对是否坚持按1元/瓶的价格销售,一度有过提价想法,但多方权衡后,还是决定,即使亏本,也要把1元“外滩水”这一高质量特色服务继续延续下去。

闻悉记者现场采访后,管委办就立即调查——调查发现,“涨价”系销售商个别工作人员私自所为;调查后,外滩风景区管委办即着手研究整改措施。

而相应商家,也立即向管委办汇报了有关情况,并承诺立即整改。其中,“冰露”销售方于前晚就紧急赶制了醒目告示牌:“所有饮料冰冻不加价,纯水不分大小瓶一律一元/瓶。”昨天一大早,这样的告示牌即贴到了流动饮料车醒目位置。

一元可买饮料

与倪卫星所述一致的是,昨天下午,记者再次来到外滩观光平台上时,无论是销售“纯净水”饮用纯净水的流动饮料摊,还是销售冰露矿物质水的流动饮料摊,其销售价格均恢复到1元/瓶。

其中,销售“纯净水”饮用纯净水的摊位前,不但车上价格牌前不再有任何遮挡物,购物窗口、冰箱侧面、饮料车前挡风玻璃上等处都醒目贴上了前述告示牌。

销售商有关负责人周先生告诉记者,在这样进一步明码标价的同时,也要求营业员像销售其它饮料一样,将待销售的冰露放在冰箱里冰镇——即使因销售速度过快而来不及冰,营业员也应该在销售前予以说明,以取得顾客谅解。

同时,公司也已对相应销售员作出了扣发半个月工资的决定,并明确,如果再有营业员为了己私利而“跳价”售水影响外滩形象,将让其“走人”。

如周先生所说,记者回访时,有关销售员也承认,“跳价”售水是其私自行为,已被公司通知扣发半个月共计1600元的工资。整改后,一位游客见一元能买到一瓶冰镇水,一次性就买了4瓶。

“纯净水”要整改

不过,与此形成对比的是,那些销售“纯净水”饮用纯净水的摊位,在恢复1元/瓶价格后,并没有将水冰镇,旁边也没有像售“冰露”的摊位一样设立醒目告示标识。倪卫星透露,“纯净水”销售商家已承诺,于两天内拿出进一步整改方案。

倪卫星也表示,外滩是反映上海形象的一个重要窗口,将继续督促销售“外滩水”的商家自查、整改并严肃处理有关当事人。如再发现类似“跳价”现象,将按原来所签有关协议,“请”相应销售商“走人”。

本报记者 罗水元

高处铁皮摇摇晃晃 底下行人人心惶惶

夏令热线 今日投诉

近日,市民谢先生向“夏令热线”反映,位于浦东新区龙阳路芳甸路高架连接处防水铁皮已经生锈,摇摇欲坠,而且铁皮已经有部分掉落,存在安全隐患。

从现场的情况看,贯穿半个桥面的铁皮边缘已经严重生锈,呈红褐色,整块铁皮有三处断裂的情况,断裂处的有块铁皮脱落,并存在漏水的现象,还会有小石块落下。断

裂的铁皮一部分悬在空中,使人感到人心惶惶。“下面就是天桥,万一掉下来砸到过路的行人,后果不堪设想。”谢先生向记者反映道,在铁皮周围有类似补丁的地方是以前修补的,从现场情况来看,修补处也有水泥松动的现象,随时有掉落的风险,而且该情况已经存在了一段时间,希望有关部门能尽快来修补。

在接到市民投诉的当天下午,龙阳路段的公路养护人员就采取了行动,及时赶到现场查看情况,并拆

除了摇摇欲坠的铁皮,避免了铁皮脱落砸到行人的悲剧。不过,高架连接处还留有空隙,小石块也未被完全清除,仍存在安全隐患。

龙阳路段的公路养护人员表示已将可能发生危险的区域用警戒带围起。之后马上会再次向上级部门反映情况,先做临时处理,采购一些材料将裂缝填补,加固旁边的修补处,清除桥面上的垃圾和小石块。过几天会用不锈钢皮重新修复桥面。

志愿者 秦多佳 本报记者 徐驰



更多详情,请扫描二维码下载新民晚报新媒体“邻声”测试版阅读

上海市经济管理学校
社校联建 和谐发展
www.sems.cn