

3·15 特别报道

# 屡卖过期食品令消费者“吃药”

## 沃尔玛、华联、农工商三大超市职业操守何在

**网诉直通-消费**

本栏目由市文明办指导，市消保委提供专家咨询

**一键投诉**

请扫二维码



下载晚报客户端（安卓版），进入投诉专区。

去大超市买东西在不少消费者看来是件省心、放心的事。然而,近日多位读者却向本报 962555 热线及 12345 市民热线反映,琳琅满目的超市商品中混杂了一些过期货。更令人气愤的是,当不慎“吃药”的消费者提出索赔时,超市方面却抛出种种理由百般推诿,维权之路困难重重。

### 1 天内 3 大超市卖出过期货

3 月 6 日晚,读者周先生在华联超市乐山路店购买了一份“雨润烤香猪排”。回家拆包时,周先生发现该产品 2 月 25 日就已过期。“本来想随便买点东西当晚饭,没想到却买到过期产品。”周先生次日中午到超市要个说法,并要求赔付 100 元,超市方面则表示最多只能赔偿 50 元。“他们甚至怀疑我把商品‘掉包’了,这样的说法让我很生气。”

无独有偶,市民陈先生当天在沃尔玛马陆分店购买了一盒阳光牌生咸鸭蛋送亲戚,买回家烧煮后发现味道不对,这才发现商品已经过了保质期。无奈的他只能拨打 12345 市民热线进行求助。

遇到烦心事的还有张先生,他

于 3 月 6 日下午在鞍山路上的一家农工商超市购买了一片“荷美尔经典美式火腿片”,结完账刚准备走出超市时,张先生却发现该火腿片的生产日期为 2015 年 1 月 4 日,保质期为 60 天。“已经过期了,我察觉后马上跟服务台反映,没想到下来一个领班态度很蛮横,不仅不退赔,还说让我去投诉好了。”

### 商家寻找借口纷纷推诿责任

记者昨天致电上述几家涉事超市。华联超市的一名工作人员称,超市承认当天周先生在超市里购买过商品,但因超市之前遇到过顾客将商品“调包”后来索要赔偿的情况,因此不能确定周先生购买的是不是华联超市出售的产品。加之双方在赔偿金额上无法达成一致,所以出现纠纷。“如果消费者当时能够接受

退货并按我们指定的赔偿价格,问题肯定就解决了”。

沃尔玛超市马陆分店的客服主管王小姐表示,超市在向相关部门主管核实情况后,部门主管表示对 3 月 6 日那批货“有印象”,但是现在货已下架,无法查询当天顾客买到的究竟是否为过期商品。

农工商超市员工反复称,负责处理此事的主管今天休息,电话无法打通。截至发稿时,超市方面依旧表示会去了解情况,未能给出一个明确答复。

### 专家支招消费者主动维权

近年来,超市出售过期商品的事件也时有发生,“临保柜台”屡售过期产品,甚至“贴牌”等现象的出现也在拷问着商家的良心。那么,手握小票却面对振振有词的超市方,

消费者该如何维权?

上海消费者权益保护法务部主任汪鹤告诉记者,消费者在消费过程中拥有知情权、安全权和监督权,针对有些商家怀疑消费者“调包”的说法,他认为应当遵循“谁主张谁举证”的原则,“消费者既然有理有据找到商家进行投诉,商家必须拿出依据,将事情讲明白,不然就是变相拖延,推诿责任”。其次商品有台账,一般不存在查不到商品是否过期的问题,这也暴露出各大超市在食品管理上的混乱。

汪鹤特别提醒消费者,目前超市销售过期商品的现象仍时有发生,消费者应提高警惕,在购物前要看清食品信息、生产日期和保质期等相关信息,并取得相关票据,以备维权时使用。如遇到性质恶劣的事件,可向相关行政部门举报。

实习生 徐驰 本报记者 曹文清

## 2014 年本市消费者投诉 10 大热点

本报讯(记者 陈杰 实习生 翁健)记者昨天从市工商局了解到,2014 年 12315 平台共受理消费者投诉举报 16.49 万件,同比增 13.6%。2014 年全年投诉按具体消费类别分,居前 10 位依次为:

- 互联网服务 (12279 件,占 8.6%)。主要反映网络宽带运行不畅、网络游戏账号被封、虚拟财产被盗以及因使用游戏“外挂”软件引发争议等。
- 家用电器(9123 件,占 6.4%)。主要反映空调、冰箱、彩电、厨房小家电等质量问题及售后服务问题。
- 维修服务 (8227 件,占 5.7%)。主要反映经营者延迟修理、乱收费、“小病大修”等问题。
- 通讯产品(8048 件,占 5.6%)。主要反映手机性能故障(屏幕失灵、自动关机、信号差、待机时间短、附加功能失灵等)及售后服务不到位。
- 预付卡(7706 件,占 5.4%)。主要涉及健身、美容美发、餐饮等行业的预付卡经营者关门停业、变更门店、爽约失信,以及消费者因自身原因提出退卡而引发争议等。
- 家居用品(7170 件,占 5.0%)。主要反映家具、箱包、厨房用品、日用杂品等质量问题及送货安装问题。
- 服装鞋帽 (6500 件,占 4.5%)。主要反映服装褪色、开线变形、面料质地和做工差、鞋子开胶断裂、皮质虚假等问题。
- 旅游服务 (5934 件,占 4.1%)。主要反映旅游订单和票务纠纷、旅游景点缩水、旅游餐宿与约定不符、导游服务质量不佳等。
- 快递服务 (5760 件,占 4.0%)。主要反映经营者递送物件延迟、物件遗失或损坏等。
- 食品(5385 件,占 3.8%)。投诉问题集中在食品变质、含异物和过期。

上海市经济管理学校  
重视人文素养 引领人生发展  
www.sems.cn

## 今天上午市质监等部门重拳出击 突查金银饰品燃气灶具名牌箱包

**11:45 上午首发**

3·15 临近,本市执法部门重拳出击,加大查处力度。今天上午,上海市质监局、市出入境检验检疫局分别对近期以来市民反映集中的燃气灶具、名牌箱包、金银饰品等行业进行了抽检和整治。

### 燃气灶具不合格

前不久,有市民举报,在宝山区少年村路附近一处仓库内,存放着大量不合格燃气灶具和小家电。上午 10 时 30 分,上海市质量技术监督局执法总队稽查四支队赶到现场,同行的还有燃气器具质监站专家、上海市质检院家电专家。在少年村路尽头一处十分隐蔽的仓库内,记者看到仓库被木板隔成两层,密密麻麻堆放着大量纸箱,大多是“帝王蝶”“中萃”等与知名品牌形似的小品牌。执法人员随机打开几个纸箱,经检查,这些家用燃气灶全部没有



■ 执法人员在检查家用燃气灶具

陶磊 摄

加装熄火安全保护装置。

执法人员当场决定扣押这些灶具,待送检确认后进一步处理。此外,执法人员还要求老板出示进货单据、商标证明等,确认是否还存在贴牌销售等其他违法违规行为。

### 手提包提带断裂

市民李小姐反映,前不久她在上海来福士商场的 GUESS 专卖店购买了一只女士手提包,但在使用过程中,提带居然发生断裂,这让她

对该品牌的产品质量产生了质疑。上午 11 时许,市质监局执法总队稽查二支队前往上海来福士广场的 GUESS 专卖店进行抽检,队员们随机抽取了两种款式的女士手提包,送往专业的检测机构进行鉴定。据稽查二支队队长崔锐介绍,根据国家轻工行业(背提包)标准,检测部门将在规定负重条件下进行震荡冲击试验。执法部门将根据抽检结果,依法对商家做出相应处理。

### 银饰品标识不清

近日,市质量监督局接到部分经销商投诉,反映福佑路上一家首饰店存在售卖的银镯标识不符的问题。今天上午,市质监局执法总队稽查一支队来到该店内,工作人员抽查了店内的部分标识 990 足银手镯商品,发现表面纯度基本能达到标准。但该商家“圆肚童镯”和“窄印字童镯”两款儿童银镯品上分别标明含有铜配件,按照国家标准中的相关规定,首饰配件材料的纯度应与主体一致,该产品使用的配件材质为铜,显然没有达标。工作人员告知商家进行整改,并取样相关不规范产品送至第三方权威机构,对商品纯度进行进一步检测。

本报记者 曹文清 房浩  
实习生 徐驰

## 市工商局公布侵害消费者权益十大典型案例 假“银联”安装334台POS机

既有胆大包天、伪造授权书,自称“银联”拓展业务,也有巧舌如簧、编织广告语,豪言“3 折”忽悠顾客。昨天,市工商局公布了 2014 年本市侵害消费者权益的典型案例。个别经营者为混淆视听,手段无所不用其极,消费者“中招”后自己还浑然不知。

自 2014 年 1 月起,明知“银联”和“UnionPay 银联”等标识系中国银联的注册商标,济南道诺信息科技有限公司在经营活动中擅自在其经营场所的招牌、员工的工号牌、名片、宣传资料、《特约商户

POS 机服务协议》等载体上使用“银联”和“UnionPay 银联”等标识,并用“中国银联上海分公司”的名义伪造《授权书》以拓展业务。

经商标权利人中国银联股份有限公司确认,从未授权济南道诺使用上述“银联”注册商标,也未许可中国银联的外包机构转授权其使用上述“银联”注册商标。经查,当事人通过上述擅自使用“银联”注册商标的行为,已向上海市内的商户推广安装了 334 台 POS 机,违法经营额为 60120 元。当事人的行

为构成侵犯注册商标专用权的行为。工商部门依法对其作出责令停止侵权行为及罚款的行政处罚。

“手机大爆破,直降 1000 元”、“小家电引爆红 6 月,爆款家电 3 折清仓”……这样的广告语听起来是不是很让人心动? 在一个典型案例中,自 2014 年 6 月 5 日起,上海易迅电子商务发展有限公司在自有商品销售网站上陆续开展了一系列商品促销活动。然而,上述促销活动的宣传用语所宣传的价格信息,与促销活动的实际情况不

符。例如,当事人销售的商品“魅族 MX3 的 16G 联通版 3G 手机 WCDMA/GSM 前黑后白”原价为每部人民币 1799 元,促销活动价为每部人民币 1699 元,其实只降了人民币 100 元。至案发,当事人系列促销活动违法经营额为人民币 50 万元以上。当事人的行为构成了对商品作引人误解的虚假宣传行为,工商部门依法对其作出责令停止违法行为、消除影响及罚款的行政处罚。

本报记者 陈杰 实习生 翁健