

遭遇食品消费侵权 专家为您支招

□本报记者 博雅

近年来，食品消费安全问题一直是人们最关心的话题之一，“吃的放心”越来越成为人们简单却备受困扰的愿望。因为吃的问题，确实也引发了许多维权困惑。那么，我们在食品消费领域究竟被哪些问题“卡”住了？通过对来自全国消协受理的相关投诉案进行分析，记者从中盘点了9起和我们生活比较密切的典型案列，并就如何维权，请相关专家进行了点评分析，希望能在炎炎夏日里，为我们的食品安全消费提供参考。

肉馅里吃出碎骨

赵女士在某超市购买了价值22元的生猪肉，让售货人员洗净后绞成了肉馅回家包饺子。第二天吃饺子时吃出一块碎骨，硌崩了赵女士的烤瓷假牙，在与超市交涉的过程中，赵女士在剩下的其它饺子里和超市的绞肉机内又发现了碎骨，于是怀疑是由于超市绞肉机内有骨头。赵女士便投诉至消协。消协

经调解，最终，超市补偿赵女士部分经济损失1000元。

点评——

《消法》第52条规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损失的，应当依法担责。本案中消费者因为超市的原因掺进碎骨造成损失，故超市应当担责。



“纯天然”食品不天然

段某在攀枝花旅游时，以760多元购买了某公司生产的外包装印有“纯天然”等字样的核桃4件。后发现，所购的核桃未获得“有机产品认证”，认为某公司在商品外包装上的宣传信息不实，段某向攀枝花市消委会投诉要求赔偿。

点评——

经核查，经营者销售商品时尚未取得“有机产品认证”批准。根据《有机产品认证管理办法》第31条“未获得有机产品认证的产品，不得在产品或者产品包装及标签上标注‘有机产品’、‘有机转换产品’和‘无污染’、‘纯天然’等其他误导公众的

文字表述”之规定，经营者向消费者销售商品时提供虚假商品信息，以虚假的商品说明作引人误解的虚假宣传行为属侵权行为，构成了消费欺诈。因此，经营者的行为违反了《消法》关于“不得作虚假或者引人误解的宣传”之规定。因此，本案最终经调解，由经营者退还消费者购买商品价款和赔偿消费者商品价款三倍合计3000余元。

买酒买到空酒瓶

吴先生在2015年春节购买了两瓶白酒，节日期间喝了一瓶。前几天他宴请朋友，打开了另一瓶白酒的外包装后发现酒瓶是空的，他认为经销商欺诈，要求经销商依法退货并予以三倍赔偿，但经销商并不认可吴先生的说法，因为在不开包装的情况下经销商也无法发现白酒是否是空瓶，经销商认为是吴先生保管不当导致白酒流

出，拒绝赔偿。吴先生到消协投诉。

点评——

本案中，白酒瓶下部有微小裂缝，这属于质量问题，经销商或生产厂家并不构成欺诈，故无法支持吴先生“退一赔三”的要求。但酒瓶有质量问题是事实，经调解，厂家和经销商同意更换一瓶白酒。



超市松子过期销售

2015年3月10日，刘先生在某超市购物，无意中发一罐售价128元的巴西松子已过期，其标注的生产日期为2014年3月2日，保质期12个月。刘先生把过期松子买下，索要了购物小票，并用手机暗中录下选购、发现、购买全过程。当日，

刘先生拿着相关证据到超市讨说法。超市看到视频后，断然拒绝了刘先生要求，认为他属于“知假买假”恶意索赔。经消协调解，最终超市同意付给刘先生10倍赔偿金。

点评——

本案依据《食品安全法》规定，生产或销售不符合食品安全标准的食品，

消费者除要求赔偿损失外，还可要求生产者或销售者支付价款十倍的赔偿金。此外，司法解释规定：“因食品、药品质量问题发生纠纷，购买者向生产者、销售者主张权利，生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的，人民法院不予支持。”因此，虽然刘先生“知假买假”，但不能因消费者知假买假免除超市方十倍赔偿责任。

商家销售霉变食品

王某在超市以38.2元购买了一袋牛肉干，食用时发现包装内的牛肉干上有霉点，明显已变质。经消协调查，牛肉干尚未开袋，但肉眼能看出袋内牛肉干明显有霉点。消协指出，超市所销售的牛肉干肉眼能看到霉变霉点，明显感官性状异常。经调解超市支付了投诉人价款十倍赔偿金。

产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者销售者要求支付价款十倍的赔偿金。同时该法还规定“禁止生产经营下列食品：……腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁……”



食品用油无生产日期

前不久，苏先生在某超市花了29.9元钱购买了一瓶由江西省宜春市生产的润心食用油，准备食用时发现该食用油没有标明生产日期，怀疑有质量问题，遂向吉安市吉州区消协投诉。

消协调查发现，该超市确实有少量食用油存在无标明生产日期的情况，指出经营者在商品管理上存在疏忽，没及时对无生产日期商品进行下架，导致消费者购买到无生产日期食用油，经营者负有不可推卸的责任。最终超市

退还苏先生货款，并给予其500元赔偿。

点评——

本案经营者销售无生产日期的食用油的行为违反了《食品安全法》的相关规定，消费者可以依据该法第96条的规定要求销售者支付价款十倍的赔偿金或者依据《消法》第55条的规定承担加倍赔偿责任。

火腿肠中发现虫子

司某于2014年7月在浙江某超市购买一包火腿肠，拆封食用时发现里面有虫子，与商家交涉要求退还赔偿遭拒绝。经营者认为火腿肠是从正规渠道进货，且未过保质期，只同意退货，不愿意赔偿。消协认为，食品里面发现有虫是不符合食品安全标准的，属销售明知是不符合食品安全标准的行为，经营者应予以一赔十。

产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者销售者要求支付价款十倍的赔偿金。

相关规定指出：食品经营者有“销售腐败变质、油脂酸败、霉变生虫……”等情形之一的，视为销售明知是不符合食品安全标准的食品的行为。



保健品是不合格产品

赵女士于2012年9月在某大药房购买了不合格保健品共15盒，商家免费赠3盒，共7470元，已服用5盒，余13盒未拆封。后知央视曝光此药为禁售药品，她要求将剩下的药品退掉，退还现金，

但药房说已无法联系厂家，不给退货。经消协调查，该店于2012年12月停售该保健品，并联系生产商配合消费者退款。至2013年9月退款结束。但赵女士并不知晓。同时，对于该店销售非法该保健品之事，曾被作出过行政处罚，罚

款由该店负担，一直未得到生产商的赔偿，该店认为自己也是受害者，不愿意再为生产商垫付退货款。消协认为赵女士要求药房退货有法律依据。

点评——

本案中，赵女士购买的不合格保健品是由药房出售的，药房是销售者。依据《消法》相关规定赵女士有权要求退货赔偿。

《食品安全法》规定：生



经营者不履行合同

今年以来，深圳消委会陆续收到12名消费者关于康泉羊奶公司不履行此前与消费者签订送奶合同的投诉，消费者反映与该公司签订的长期送羊奶的合同，缴纳300-16000元

不等的费用。但该公司因为各种原因在一段时间内不再履行送奶承诺。经过调解，部分消费者获得赔偿，部分消费者因其送奶点为无证无照，没找到经营者，因而未能得到相应的服务和赔偿。

点评——

根据《消法》第16条规定，经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。该投诉中，经营者确实有经营不善的实际情况，但是不得以此为由拒绝履行与消费者此前签订的合同。