

# 中消协公布食品维权典型案例

火腿发现虫子、蜂蜜无生产日期、买酒买到空酒瓶……中国消费者协会于6月24日公布全国消协组织食品消费维权典型案例。根据现行《食品安全法》，食品生产经营者是依法承担食品安全第一责任人，流通环节中

的经营者也需承担相应责任。梳理后发现，本次公布的案例均为流通领域中发生的食品消费纠纷，大部分涉及食品安全问题。根据《食品安全法》第九十六条规定：生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。

## 【案例一】

### 火腿发现虫子 消协调解十倍赔偿

【案情简介】浙江省绍兴市消费者，于2014年7月在上虞区曹娥街道一家超市购买一包金锣火腿肠，价格10多元，消费者拆封食用时发现里面有虫子，与商家交涉要求退还赔偿，遭到商家拒绝，故消费者向上虞区消协投诉，请求解决。

【处理过程及结果】上虞区消协受理后现场进行调处，认为消费者投诉情况属实。经当场调处，经营者予以一赔十，消费者表示满意。

## 【案例二】

### 蜂蜜无生产日期 沃尔玛超市赔偿

【案情简介】消费者陈女士2014年12月27日在哈尔滨市道里区友谊路沃尔玛超市购买一瓶蜂蜜，价值27元。回家后才发现该瓶蜂蜜瓶身、瓶盖等显著位置没有标注生产日期，找到经营者后未能解决。

随后，消费者陈女士投诉到消协，述说了经营者不给解决、告诉她“愿意去哪儿告就去哪儿告”的经过，要求经营者按照《食品安全法》的规定予以赔偿。

【处理过程及结果】消协通过对案件进行调查核实，认定该瓶蜂蜜确实没有标注生产日期。经调解，经营者最终同意为消费者退货，并按《食品安全法》相关规定给予退货并十倍赔偿。

## 【案例三】

### 肉馅出碎骨 受伤获补偿

【案情简介】消费者赵女士于今年3月5日到河北省唐山市某超市购买了价值22元的生猪肉，当时让售货人员洗净后绞成了肉馅准备回家包饺子。等到第二天吃饺子时突然吃出一块碎骨，咯崩了赵女士的烤瓷假牙。

在与超市交涉解决的过程中，赵女士在剩下的其他饺子里和超市的绞肉机内又发现了碎骨，怀疑超市绞肉机内有骨头导致肉馅内掺进了碎骨。之后双方就赔偿问题协商未果，赵女士便投诉至河北省唐山市消协。

【处理过程及结果】唐山市消协受理后经过核实认为情况属实，遂约双方到消协进行了现场调解，双方达成和解协议，超市补偿消费者部分经济损失1000元，消费者表示满意。

## 【案例四】

### 买酒买到空酒瓶 消协出面维权

【案情简介】内蒙古自治区消费者吴先生在2015年春节前购买了两瓶白酒，每瓶160元，节日期间喝了一瓶。后吴先生在家中宴请朋友，打开了另外一瓶白酒的外包装后发现酒瓶是空的。

吴先生认为经销商欺诈，要求经销商按照《消法》的规定退货并予以三倍赔偿，但经销商并不认可吴先生的说法，因为在不开外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。双方多次协商均未能达成一致。2015年3月31日，吴先生到包头市消协投诉。

【处理过程及结果】吴先生购买的白酒瓶下部有微小裂缝，白酒外包装纸盒上有白酒挥发的痕迹，白酒只剩下空瓶是因为酒瓶开裂导致白酒渗出，这属于质量问题，经销商或生产厂家并没有用空瓶欺骗消费者，无法认定这是欺诈行为，所以也无法支持吴先生“退一赔三”的要求。但酒瓶有质量问题是事实，因为生产厂家代表表示该酒瓶是特殊工艺，酒瓶下部偏薄，受外力后容易开裂。白酒在吴先生购买之前要经过出厂、运输、进货和销售等诸多环节，经销商和生产厂家无法认定这瓶白酒是在哪个环节损坏的，所以不能让消费者来承担这个损失。经调解，生产厂家和经销商同意为吴先生更换一瓶白酒。

## 【案例五】

### 商家销售霉变食品 获十倍赔偿

【案情简介】2014年5月26日，江苏省扬中市消费者王某在苏果超市(扬中)有限公司扬子城市购物广场以38.2元购买了一袋牛肉干，回家食用时发现包装内的牛肉干上有霉点，明显已变质。随后到扬中市消协投诉，要求商家进行赔偿。

【处理过程及结果】扬中市消协经查看发现，投诉人反映情况属实，所买的牛肉干尚未开封，但肉眼能看出袋内牛肉干明显有霉点。随后消协对被投诉

人经营场所进行现场检查，发现货架上有12袋同批次的牛肉干，未发现有变质现象。经调解，超市支付了投诉人价款十倍的赔偿金。

## 【案例六】

### 购物遭遇虚假宣传 退一赔三

【案情简介】2014年3月17日，成都消费者段先生途经攀枝花旅游时，以760.90元的价格购买了攀枝花市某农业开发有限公司(以下简称经营者)生产的外包装印有“纯天然”等字样的核桃4件。

段先生回到成都后上网查询，发现所购的核桃未获得“有机产品认证”，认为经营者在商品外包装上的宣传信息不实。便电话联系经营者要求退还货款，并加倍赔偿损失。在多次协商无果的情况下，消费者于2014年4月8日以信件方式向攀枝花市消委会递交投诉书，请求调解。

【处理过程及结果】经核查，经营者销售商品时正在申请“有机产品认证”，但尚未取得“有机产品认证”批准，便在商品外包装使用“纯天然”等宣传用语销售产品，消费者投诉属实。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3043.60元，消费者自愿同意经营者退赔3000元整。调解结案后，攀枝花市消委会针对该公司涉嫌虚假宣传的违法行为，将该案移送工商行政管理机关做另案处理。

## 【案例七】

### 购买松子已过期 消协调解十倍赔偿

【案情简介】2015年3月10

日，山东省东明县刘先生在某超市购物，无意中发现一罐售价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，保质期为12个月。略懂一些食品安全常识的刘先生把该罐过期松子买下，索要了购物小票，并用手机暗中录下选购、发现、购买全过程。当日下午，刘先生拿着相关证据来到超市讨要说法。

在向超市要求退货并10倍赔偿过程中，刘先生怕超市不认账，在出具巴西松子实物和购物小票外，还提供了他用手机录制视频资料。本想息事宁人的超市在看到这段视频后，断然拒绝了刘先生赔偿要求，认为刘先生明显属于“知假买假”，恶意索赔。协商不成，刘先生来到东明县消费者协会投诉。

【处理过程及结果】东明县消协工作人员接到投诉后，经调查刘先生反映的情况属实。经调解，该超市同意付给刘先生10倍赔偿金，共计1280元。

## 【案例八】

### 食品用油无生产日期 消协维权获赔偿

【案情简介】2015年3月15日，江西省吉安市消费者苏先生在某超市花了29.9元钱购买一瓶的由江西省宜春市生产的润心食用油，买回来准备食用时发现该食品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费者协会投诉。

【处理过程及结果】吉州区消费者协会文山分会工作人员展开调查，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，并立即召集双方进行当面调解。超市负责人最终承认了自己的过失，当场退还苏先生货款，并给予消费者500元的赔偿。

## ■上接02版

抽检酒类42批次，样品检验项目合格的40批次，不合格样品2批次，为标称陕西丹凤葡萄酒厂生产的丹凤干红葡萄酒，主要问题是品质指标干浸出物不达标；绵阳市椿龄实业有限公司生产的45%vol枸杞酒，主要问题是品质指标酒精度不达标。

抽检茶叶及相关制品42批次，样品检验项目合格的40批次，不合格样品2批次，为标称宜宾市外贸金叶茶业有限责任

公司生产的青砖茶和金砖黑茶(黑砖茶)，主要问题是重金属铅超标。

抽检薯类及膨化食品21批次，样品检验项目合格的20批次，不合格样品1批次，为标称爱尚(山东)有限公司生产的爱尚i土豆，主要问题是检出品质指标羧基价超标。

抽检炒货食品及坚果制品61批次，样品检验项目合格的58批次，不合格样品3批次，为标称青岛乐味佳工贸有限公司

食品分公司生产的开心果，主要问题是检出微生物指标菌落总数超标；宿州市福香源食品有限公司生产的特级核桃仁和河北呀呀食品有限公司生产的香瓜子，主要问题均为检出微生物指标霉菌超标。

抽检豆类及其制品23批次，样品检验项目合格的22批次，不合格样品1批次，为标称驻马店市金色豆豆食品有限公司生产的赋斌腐竹，主要问题是重金属铅超标。

抽检蜂产品22批次，样品检验项目合格的21批次，不合格样品1批次，为标称河南康尔生物科技有限公司生产的枣花蜂蜜，主要问题是检出品质指标果糖和葡萄糖含量不达标。

针对国家食品安全监督抽检中发现的不合格产品，总局已部署地方相关食品药品监管部门对不合格产品及其生产经营企业及时开展核查处置，依法立案查处，并责令违法生产经营企业及时采取下架、召回不合格产

品等措施，防控食品安全风险。目前，对不合格产品涉及的24家生产经营企业进行立案调查，已下架、召回不合格食品，并依法责令长沙通华油脂有限公司、北京华普联合商业投资有限公司金顶华普超市等26家生产经营单位进行整改。

国家食药监总局特别提示消费者，在购买到或是在市场上发现被通报的不合格产品时请拨打12331热线电话进行投诉或举报。