

维权动态

# 买到1瓶空罐啤酒 获赔10罐

日前,市民汤女士从超市购买了一组6罐装啤酒,却发现其中一罐是空的,遂向啤酒厂家反映,厂家业务员上门查看啤酒后表示按情况可以“一赔十”。然而,关于这“一赔十”该如何赔的问题,汤女士与厂家产生了分歧。汤女士认为自己购买一组6罐装啤酒是一个整体,“一赔十”应当是赔偿十组,也就是60罐啤酒;而厂家认为出现问题只是1罐啤酒,“一赔十”应当是赔偿10罐。

那么,究竟该怎么赔才合理呢?

## 投诉

买一组啤酒 其中1罐是空的

7月8日,汤女士到当地某超市购物。其间,汤女士选购了两组某品牌啤酒,一组为6罐装,一共为12罐。汤女士称,买单时,一组啤酒只用刷一次条形码,

价格是计一个总价,并没有分开按瓶计算。

啤酒拿回家后,第二天,汤女士丈夫拿出啤酒喝时,发现其中一罐拿在手里特别轻,摇晃了一下发现是空瓶。汤女士称,因为确认过罐口没有被打开,所以她认为这是质量问题,但由于购物当天扔掉了购物小票,她没有找超市讨说法,而是选择拨打啤酒罐上的厂家电话反映。

汤女士表示,在她向厂家反映后,厂家很快就派了业务员上门,在看过啤酒后,业务员指出啤酒罐身有一处小破损,称可能是运输途中造成的,并表示按照规定可以“一赔十”,即赔10罐同款啤酒。

然而,在汤女士看来,空罐啤酒是一组6罐装中“一员”,这一组是一个整体,有“一员”发现问题,就应该按照整体进行赔偿,即应该赔偿十组同款啤酒,共计60瓶。

## 回应

问题啤酒主体是1罐而非6罐

得知汤女士的疑虑后,记者立刻联系到了该名厂家业务员。其表示,在接到汤女士反映有空罐啤酒的电话后,厂家立刻派他到汤女士家现场进行了查看。经确认,该罐啤酒确实是未开封过的空罐,但同时也发现了一处小破损,怀疑是运输造成的。尽管就该罐啤酒是否出厂时就是空罐一时无法查证,但按照相关规定,汤女士已可以获“一赔十”的赔偿。

该业务员表示,就厂家角度来看,问题啤酒主体只是1罐,“一赔十”只能以1罐为主体进行赔偿,即只能赔偿10罐。就汤女士提出要一组为主体进行赔偿的要求,公司无法接受。

另外,该业务员表示,由于汤女士就此事向12315进行了

投诉,经调解人员调解,最终汤女士表示愿意接受赔偿10罐的处理方案。

## 说法

按有关法律 不适用“一赔十”

浙江光正大律师事务所律师严恒系认为,根据《消费者权益保护法》相关规定,汤女士因购买到空罐啤酒受到财产损失,享有依法获得赔偿的权利,可以向销售者即超市要求赔偿,也可以向生产者即啤酒生产厂家要求赔偿。本案例中由于汤女士丢失购物小票,无法证明啤酒是从超市购买而来,因此无法向超市主张赔偿,但仍可向厂家主张赔偿。

至于“一赔十”,是不适用本案例的。因为根据《中华人民共和国食品安全法》规定,“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食

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经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一万元的,为一万元。但是,食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外”,该法条适用的前提是“生产或经营不符合食品安全标准的食品”,然而,在本案中该罐啤酒符合食品安全标准,仅是由于运输过程中罐身被破损而造成泄漏,因此并不符合上述前提条件,也就不适用该条款。

针对是按照“1罐”还是“6罐”进行赔偿,律师认为赔偿额度应当以最小的瑕疵个体商品(即不能再拆分)为基数进行赔偿。这个案例中,最小的瑕疵个体商品就是1罐啤酒,那么啤酒厂家应当以1罐啤酒为基数对汤女士进行赔偿。

(网摘)

## 消费提示

# 如何挑选橄榄油?



橄榄油是由新鲜的油橄榄果实直接冷榨而成的,不经加热和化学处理,保留了天然营养成分。橄榄油被认为是迄今所发现的油脂中最适合人体营养的油脂。那么我们平常在购买时,该如何挑选橄榄油呢?

**看品名和分类** 橄榄油的名词按其等级由高至低可分为特级原生橄榄油(或特级初榨橄榄油)、原生橄榄油(或初榨橄榄油)、普通原生橄榄油(或普通初榨橄榄油)、油橄榄果渣油等。果渣油在任何情况下都不能称作橄榄油。

**看加工工艺** 相较精炼法而言,冷榨法也就是将油橄榄果通过物理机械直接压榨出,更天然纯正,营养没有受到任何破坏。按照中国新的食用油管理办法,加工方法必须在标签上注明。

**看产地** 产地对于价格和质量的影响很大。目前,橄榄油主产国中,西班牙的产量占世界总量的1/3,意大利1/4,希腊1/5,其它产油国包括土耳其、叙利亚、葡萄牙、

法国和埃及等。

**看瓶装产地** 目前,中国市场销售的绝大多数橄榄油依赖进口。进口的橄榄油主要有原装和分装两种。

**看包装** 由于橄榄油对光敏感,光照如果持续或强烈,橄榄油易被氧化,建议购买橄榄油时选择深色玻璃瓶包装,或不易透光的器皿包装。橄榄油的国际标准包装为:250毫升、500毫升、750毫升、1升、3升、5升等。

**看证书** 中国合法进口的橄榄油应该有一系列的出口国官方证书,品质证明文件和出口国官方证书及品质证明文件等,其中包括进口食品标签审核证书,出口国官方检验报告,出口国实验室报告,国外厂商的质量认证证书,卫生证书,品质证书,中国实验室检验报告及卫生证书等。

**品尝** 不好的橄榄油有以下特点:油体混,颜色浅,有陈腐味、霉潮味、泥腥味、酒酸味、金属味、哈喇味等异味。

(摘)

## 政策法规

### 第四章 食品生产经营

**第五十条** 食品生产者采购食品原料、食品添加剂、食品相关产品,应当查验供货者的许可证和产品合格证明;对无法提供合格证明的食品原料,应当按照食品安全标准进行检验;不得采购或者使用不符合食品安全标准的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。

食品生产企业应当建立食品原料、食品添加剂、食品相关产品进货查验记录制度,如实记录食品原料、食品添加剂、食品相关产品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容,并保存相关凭证。记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后六个月;没有明确保质期的,保存期限不

得少于二年。

**第五十一条** 食品生产企业应当建立食品出厂检验记录制度,查验出厂食品的检验合格证和安全状况,如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、检验合格证号、销售日期以及购货者名称、地址、联系方式等内容,并保存相关凭证。记录和凭证保存期限应当符合本法第五十条第二款的规定。

**第五十二条** 食品、食品添加剂、食品相关产品的生产者,应当按照食品安全标准对所生产的食品、食品添加剂、食品相关产品进行检验,检验合格后方可出厂或者销售。

(选自《中华人民共和国食品安全法》)

## 典型案例

# 买保健品遭“忽悠” 老人讨回11万元

去年12月,冯女士向陕西省汉中市工商局汉台分局投诉称其81岁的母亲通过电话购物的方式购买了价值16万元的保健品,其中有不符合老人使用的丰乳片和眼睛按摩治疗仪,请求工商部门帮助退回货物,收回货款。

汉中市工商局汉台分局12315处理中

心工作人员依据《消费者权益保护法》有关规定,要求负责投递货物的快递公司按照“快递实名制”有关要求,迅速滤清代收的每笔货款数额,联系供货商对老人未拆封和未使用的物品进行退货并退还货款。经工商部门努力,为老人讨回了未拆封的价值11万余元的保健品款项。