

维权动态

购买的酸奶里有结块 消费者获赔1000元

海口市民王女士从海口家乐福鹏晖店给3岁半的女儿购买了6盒酸奶,回家后女儿每次喝了酸奶就喊肚子疼。王女士感觉不对劲,于是打开女儿喝剩下的酸奶,发现酸奶里有结块,还有一股馊臭味,喝下去令人几欲作呕。王女士拨打12345投诉后,海口美兰区食品药品监督管理局介入调查。后经王女士与超市方协商,王女士获赔1000元。

3岁半女童喝了酸奶喊肚子疼

王女士家住海口市和平南路,两个月前王女士前往海口家乐福鹏晖店购物,专门为3岁半的女儿购买了一款酸奶,总共6

盒,有不同口味。回家后,王女士将酸奶放进冰箱里,孩子闹腾时就拿出一盒来哄哄。然而,孩子两次喝完酸奶都喊肚子疼。

“前两次我们没有引起注意,孩子喊肚子疼,我们就让她去厕所。”王女士说,6月7日晚,孩子喝酸奶后又喊肚子疼,王女士这才觉得不对劲,怀疑酸奶有问题。

当晚,王女士试着喝了一口女儿喝剩下的酸奶,结果差点呕吐。王女士说,一入口她就感觉不对劲,一股馊臭味。为了进一步确认酸奶有无问题,王女士让老公也试着喝了一口,结果也一样。随后,王女士打开剩下的酸奶盒子后发现,酸奶里有豆腐块状的东西,闻起来也有馊臭味。

随后,王女士给海口家乐福

客服打电话。在电话里,王女士向客服说明了情况,客服建议其找店面经理处理。“后来我联系上了店面负责人,有专人对接。”王女士说,对接人要求她到店里处理,但由于家里还有一个1岁多的孩子,她一时抽不开身,对接人表示等她有空了再过去店里协商。王女士认为事情不能拖太久,于是拨打12345投诉,同时向媒体反映。

据了解,王女士购买酸奶时的超市小票已经丢了,但当时其使用微信付款,手机上仍存有付款凭证。

食药监部门介入 消费者获赔1000元

王女士向食药部门投诉之

后来到海口家乐福鹏晖店,海口市美兰区食品药品监督管理局执法人员也赶到现场。

食药监执法人员现场查验了王女士提供的酸奶生产日期,发现王女士购买的酸奶仍在保质期内。执法人员随后向超市索要检验检疫报告,也未发现问题。

在执法人员和超市人员的见证下,王女士当场打开了其从家里带来的一盒酸奶,发现酸奶里确实有结块。

执法人员表示,酸奶属于特殊奶制品,究竟是在哪个环节出现问题,目前尚不清楚,还需要进一步与超市方进行调查核实。同时,会要求超市方加强对消费者的提醒告知义务,如果酸奶出现水乳分

离、发霉等情况,说明酸奶已经变质,这样的酸奶肯定不能食用。

海口家乐福鹏晖店一名相关负责人称,负责处理此事的对接人刚好休息没上班,不存在轻视顾客投诉的情况。

该相关负责人表示,王女士遭遇的这种情况,有可能是在运输过程中出现了问题,但究竟是从厂家运输到超市期间出现的问题,还是从超市到消费者家中出现的问题,目前还不好下结论,店方愿意与消费者进行协商处理。

经与超市方协商,王女士同意了超市方提出的协商方案,超市方赔偿自己1000元。

(《海南特区报》)

■ 典型案例

茶叶烤箱着火致损茶农获赔1.5万元

7月10日,福建省武夷山市消委会成功调解了一起茶叶烤箱质量投诉,为消费者挽回经济损失1.5万元。

2016年初,茶农赵女士在武夷山市长生机械厂购买了一台价格为4千余元的茶叶烤箱,用于烘烤茶叶。在2017年6月,赵女士在使用该烤箱烤茶叶时发生着火,导致茶叶、房屋起火,烤箱内50公斤茶叶直接损毁,消防人员赶到现场后用水灭火,房屋内部分茶叶又被水淋湿,以致消费者财物损失较大,之后消费者找商家协商赔偿事宜未果,于是向市消委会以及12315投诉,希望工作人员帮忙解决。

2017年7月5日,武夷山市消委会接到投诉后,马上联系经营者、查验营业执照、索取产品合格证等,了解详细情况,并立即组织双方进行调解。消费者要求商家给予赔偿相应损失5万元,而商家称烤箱已过保修期且有可能是人工操作出错导致,最多只愿意帮消费者把烤箱修好并赔偿3000元。

经过多次耐心调解,最终双方都作出让步,经营者同意一次性向消费者赔偿1.5万元,双方达成调解协议。

■ 消费提示

怎么挑选淡水活鱼?

淡水鱼是备受大众青睐的食物之一,往往生活在盐度低于千分之三的内陆淡水中。我国现有淡水鱼有1000余种,且以养殖青、草、鲢、鳙四大家鱼而闻名世界。近日,国家食品药品监督管理局总局发布了《鲜活淡水鱼的消费提示》(以下简称《消费提示》),教您选购淡水鱼的小妙招。

淡水鱼一般以活鱼流通供应市场,消费者习惯购买活的淡水鱼;也可购买冰鲜淡水鱼,其特征是鱼体完整(体表有粘液、鳞片紧密且齐全、肛门凹陷未破肚)、肌肉有弹性或伴少许僵直、眼球饱满透明、鳃丝鲜红、气味正常;或者购买冷冻的淡水鱼,除鱼体冻结外,其质量要求与鲜活鱼体基本一致。

据了解,淡水鱼的保活是其鲜度的最高境界,设法降温、增氧、净化水质是确保存活的有效手段,如暂养一段时间可适度改善养殖淡水鱼的食用品质。消费者可以在鱼体游动不足,翻肚上浮等现象出现前,进行即杀、处理,洗净后用食品袋包装,存放于冰箱冷藏室尽快烹煮食用;购买的冻鱼如暂时不食用,可用食品袋包装后保存在冰箱冻结室,但不宜久放。夏秋属于高温、高湿季节,淡水鱼污染细菌容易滋生繁衍,需特别注意淡水鱼的鲜度质量控制。

《消费提示》提醒,民间曾有“生吞草鱼胆可以明目”之说,其实是错误的。部分淡水鱼类内脏有毒,尤其是鱼胆不可食用,其中含有大



量的胆盐、氰化物、组织胺,误食将会造成肾脏衰竭或肝脏病变,严重的更有生命危险。因此,淡水鱼一般即杀放血,去鳞片、鳃丝,剖肚、去内脏。

另外,淡水活鱼感染肝吸虫比例较高,生吃含有肝吸虫囊蚴的鱼肉易患肝吸

虫病。必须知晓的是吃生鱼片的时候喝高度酒、蘸芥末,吃大蒜均不能杀死鱼肉内的寄生虫。因此,建议消费者切记不生吃淡水鱼,烹饪时要烧熟煮透、彻底杀灭寄生虫,降低感染寄生虫的风险。

(国家食品药品监管总局网)

政策法规

第九章 法律责任

第一百三十九条 违反本法规定,认证机构出具虚假认证结论,由认证认可监督管理部门没收所收取的认证费用,并处认证费用五倍以上十倍以下罚款,认证费用不足一万元的,并处五万元以上十万元以下罚款;情节严重的,责令停业,直至撤销认证机构批准文件,并向社会公布;对直接负责的主管人员和负有直接责任的认证人员,撤销其执业资格。

认证机构出具虚假认证结论,使消费者的合法权益受到损害的,应当与食品生产经营者承担连带责任。

第一百四十条 违反本法规定,在广告中对食品作虚假宣传,欺骗消费者,或者发布未取得批准文件、广告内容与批准文件不一致的保健食品广告的,依照《中华人民共和国广告法》的规定给予处罚。

广告经营者、发布者设计、制作、发布虚假食品广告,使消费者的合法权益受到损害的,应当与食品生产

经营者承担连带责任。

社会团体或者其他组织、个人在虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐食品,使消费者的合法权益受到损害的,应当与食品生产经营者承担连带责任。

违反本法规定,食品药品监督管理等部门、食品检验机构、食品行业协会以广告或者其他形式向消费者推荐食品,消费者组织以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐食品的,由有关主管部门没收违法所得,依法对直接负责的

主管人员和其他直接责任人员给予记大过、降级或者撤职处分;情节严重的,给予开除处分。

对食品作虚假宣传且情节严重的,由省级以上人民政府食品药品监督管理部门决定暂停销售该食品,并向社会公布;仍然销售该食品的,由县级以上人民政府食品药品监督管理部门没收违法所得和违法销售的食品,并处二万元以上五万元以下罚款。

(来源:《中华人民共和国食品安全法》)