

编者按

在日常消费中难免碰到商品质量有瑕疵、服务与宣传不符、甚至遭遇假冒伪劣侵权等问题。中国消费者协会确定了2022年全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”。在一年一度的“3·15国际消费者权益日”到来之际,本报特别为大家整理了近期较为典型的投诉案例和消费提醒,与您一起探讨如何合法维权,怎样精准避“坑”!

案例三

茶叶“穿越”
提前预知新国标?

检查生产日期,是消费者购物时的常规操作。消费者小陈(化名)查看网购来的茶叶时,发现了“蹊跷”——生产日期为2013年的茶叶,执行标准却是2016年的。梁溪区市场监督管理局崇安寺分局介入调查后发现,这款“穿越茶”在生产日期上另有猫腻。

去年年底,小陈在一家经营茶叶的网店内,购买了两包白茶茶饼。收到商品后,他发现这两包茶饼有点问题——标签信息上,标注的生产日期为2013年3月28日,执行标准为GB/T31751。实际上,该执行标准发布于2015年7月,2016年2月才开始实施。

难道这款茶叶是“穿越”回去的吗?小陈立即向网店经营单位所在地的市场监管部门投诉举报。

接报后,梁溪区市场监督管理局崇安寺分局执法人员对该网店线下经营场所进行现场调查。

经查,涉事商家除销售茶叶外,还从事茶艺培训活动。在接受调查时,该机构相关负责人提供了相关进货凭证,并解释已查验了供货商资质、产品合格证等材料,但因不懂相关标准,在进货时未对标签上的执行标准进行检查。

执法人员经进一步调查发现,该款产品不止执行标准有问题,生产日期也另有猫腻——相关进货凭证显示,该款白茶的采摘时间为2013年3月28日,但根据相关规定,食品的生产日期并非是采摘日期,而应该是食品完成所有工序,成为最终产品的日期。而白茶采摘后,要经过整理、拼配、蒸压定型、干燥等工序,显然不是一天可以完成的。

对此,该机构相关负责人解释称,这种标注属于“行业潜规则”。“这种行业潜规则已违反了食品安全法中‘禁止生产经营标注虚假生产日期’的规定。”执法人员对其进行释法说明,同时,经现场检查,其经营的其他品牌茶叶上有符合规范的正确标注,即:同时标注“采摘日期”和“生产日期”,或只标注成品上市时的“生产日期”。

鉴于该商家未规范履行进货查验义务,经营标注虚假生产日期,违反了食品安全法相关规定,梁溪区市场监督管理局崇安寺分局责令其停止违法行为,并于近日依法对其作出罚款的行政处罚决定。同时,该分局通过追踪溯源,摸清问题茶叶的涉事厂家的基本情况,并将厂家涉嫌违法的线索抄送至属地市场监管部门。

商家注意——
采购要仔细查验,严把“进货关”

崇安寺分局相关负责人表示,我国食品安全法规定,食品经营者采购食品,应当查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明。食品经营企业应当建立食品进货查验记录制度,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、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。

但是,该局执法中发现,因不了解、不熟悉相关规定,进货查验义务履行不到位,而在标签问题上“栽跟头”的商家不在少数。

(晚报记者 刘娟)

这些消费“坑”
要小心!

案例一

超市收款“四舍五入”
不赚不亏合理吗?

9.99元、6.35元……这种精确到分的商品标价,消费者并不陌生。那么,您是否注意到,商家在实际收费时是如何处理的呢?近日,城区一家生鲜超市就因对分“五入”取整而被责令整改。

日前,梁溪区市场监督管理局扬名分局接到辖区居民反映称,小区附近的一家生鲜超市在收银时,采用“四舍五入”的方式对分取整,侵害消费者合法权益。

接报后,扬名分局执法人员赶赴现场调查。经查,该生鲜超市在售的多种商品售价精确到分,但消费者在结账时,无论使用现金支付还是移动支付,系统都会自动对商品价格“四舍五入”,如:标价4.35元的青菜,结账时实际收费为4.4元;2.13元的土豆,结账时为2.1元……

对此,该店负责人称,这种“四舍五入”的方式,比较“合理”,整体计算下来,自己没有亏也没有赚,而且几分钱的小事,消费者也不会太计较,所以,在最初设置收费系统的时候就按照这种方式结算了。

监管说法——
一分钱都不能多收!

“我国价格法规定,经营者应当按照政府价格主管部门的规定明码标价,不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。”执法人员对其普及了相关法律法规,并向其释明,在收银时是否向下取整是商家的自由,但向上取整的行为违反了上述规定,属于在标价之外加价出售商品或收取未标明的费用的行为,即便是一分钱也不能多收。

针对商家上述涉嫌违法行为,扬名分局依法责令其限期整改。近日,执法人员上门复查后发现,商家重新设置了收银系统,按要求完成了整改。

宝宝在动物园被宠物咬伤
园方已作警示提醒可免责?

春暖花开,正是踏青旅游的黄金季,但在游玩中也要留个神,以免引发纠纷。近日,滨湖区市场监督管理局雪浪分局“郁东明消费维权工作室”就受理了一起因旅游引发的消费纠纷。

前段时间,市民小庞(化名)带着4岁的宝宝到市区一家动物园游玩,园内新推出的萌宠馆,集合了兔子、宠物猪等小动物,吸引了宝宝的兴趣。怎料,在陪同游玩时,宝宝不慎被一只宠物猪咬伤。

事后,小庞向园方索要说法,并要求对方赔偿此次事故造成的医药费。但园方认为,已在馆内醒目位置张贴了警示语,尽到了相应的责任。经多次协商未果后,小庞拨打12315投诉。

接到投诉后,郁东明消费调解工作室工作人员经实地调查发现,涉事动物园确实在馆区醒

目位置张贴了“禁止触摸动物”“未成年人需在家长陪同下游玩”等警示提醒。事发时,小庞也在现场陪同宝宝。

园方已作警示提醒,是否可作为“免责”理由,成为双方最大的争议焦点问题。对此,调解人员认为,根据消费者权益保护法规定,“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”尽管园方履行了提醒的义务,但这并不能成为其免责的理由和依据;小庞的孩子年仅4岁,不能完全认识和理解警示提醒中的文字,在游玩时,小庞应尽到监护责任,对于此次事故的发生,家长也有一定的责任。

经调解,双方达成一致:小庞儿子因此次消费事故导致的医药费,双方各承担50%。

消费提醒——
这几类旅游消费纠纷“高发”

滨湖区市场监督管理局雪浪分局辖区内有鼋头渚、三国水城、红沙湾、融创乐园等景点(游乐园)共10多处,是滨湖区旅游景点较为集中的区域,因此,涉及旅游消费投诉举报也较为集中。

统计显示,2020年以来,该分局共受理各类消费投诉举报近3000件,除1300多件为职业打假人投诉举报外,普通消费者的投诉举报共1600多件,其中,超六成是因旅游消费引发。在涉旅游消费纠纷中,购票产生的消费投诉纠纷占45%,因游玩致人身损害产生的纠纷占10%左右,其余分别涉及停车收费等类别。

针对上述几类旅游纠纷,监管部门提醒,经营者做好明码标

价等工作的同时,对于销售的票(券),一定要在醒目位置标注使用规则、时间、退款规则等内容,充分保障消费者的知情权,对于涉动物、特种设备等游玩项目,一定要做好提醒,加强设备维保、定期检定以及安全巡查等工作,切实保障消费者人身财产安全;消费者在购票(券)时,一定要仔细查看票(券)的使用规则等事项,提前了解景点停车费等收费标准,游玩时注意查看特种设备是否经过检验,遵守园区景区规定,注意安全。一旦发生消费纠纷,请保留证据,及时与商家沟通,如沟通协商未果可拨打12315或向基层消费维权站(点)寻求帮助。

案例二