

来伊份该不该“退一赔十”?

虽然接受所有产品无条件退货,但消费者认为对问题食品还应赔偿

食品安全

来伊份“毒蜜饯”事件追踪



昨天,快报报道了“来伊份”在“有毒蜜饯”事件被曝光后,连夜将问题蜜饯撤柜一事(详见本报4月26日封19版)。除了产品下架,报道中还提到“来伊份”有无条件退货的承诺,昨天快报记者走访南京几家门店,发现不光是问题蜜饯,其他产品也可无条件退货。

一位消费者向现代快报热线96060反映,自己买了不少问题蜜饯,但要求“来伊份”赔偿时却被推阻。根据相关法律规定,消费者最高可要求十倍赔偿。“来伊份”为何例外,是否可以例外?

□现代快报记者 马薇薇
实习生 史海旭

记者探访 非蜜饯产品也可退换

昨天下午,快报记者来到南京广州路的一家“来伊份”。货架上的蜜饯产品已全部下架。一位营业员说,自从问题蜜饯被曝光后,陆续有顾客到店里退货,不过人数并不多,退的方式有两种,一种是直接将产品退掉,另一种是退掉问题产品等换其他的,“换货的要比退货的多。”营业员同时称,“来伊份”的其他产品也享受同样的政策。

在其他几家门店,记者都得到了类似的说法。为了印证是否

属实,记者拿着先前买来的空心山楂和花生米(这两种都是未被曝光的食品),来到了一家“来伊份”门店。

记者以看了央视的报道,担心买到有问题的食品为由,向营业员提出退货的要求。营业员表示接受退货,询问记者有没有带小票。当得知没有小票时,营业员称也可退,虽然原则上只退蜜饯类的产品,但公司有规定,要是顾客怀疑其他产品有质量问题也一律给予办理。

消费者质疑 凭啥“只退不赔”

林女士是“来伊份”的会员,上个星期买了50多元的蜜饯,现在已剩得差不多了。昨天看到了快报报道后,她急忙翻看剩余的蜜饯产品,发现其中一种产自永海,对照报道一看,该公司在被曝光的名单之列。

虽然“来伊份”贴出公告致歉,并称消费者可以无条件退货,但林女士并不满意,“消费者吃下了问题产品,要是对身体有害我们该找谁赔偿?”她认为,商家应该本着对消费者负责的态度,不仅要退货,该赔偿的还是要赔偿。于是她打电话给“来伊份”热线,但对方称“不归

我们管,建议咨询其他部门”,给了林女士另外一个号码,“我怎么打也打不通,等我再打电话给热线时他们已经不接了。”昨天林女士还向工商部门反映了自己的想法,得到相关部门的重视,表示她的问题将在一星期之内予以回复。

对于消费者的这一反映,“来伊份”江苏公司表示,目前总公司并没有提到这方面措施,具体要询问上海总公司。记者照着号码打过去,但拨打了数次一直无法接通。热线的接线员称该问题必须咨询宣传部门,他们无法回答。

观点交锋

是否可向“来伊份”提出十倍赔偿?

消法规定,消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。食品安全法也规定,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10倍的赔偿金。那么是否可向“来伊份”提出十倍赔偿呢?专家观点并不一致。

观点1 销售商责任不明 索赔有难度

当国安律师事务所方磊律师表示,按照目前的情况,消费者要求商家十倍赔偿还存在争议。他说,“来伊份”作为销售商,是否在明知产品不符合食品安全标准前提下进行销售,现在尚没有定论。消费者如果提出赔偿,可向行政部门反映,或者直接起诉销售商或生产厂家,但是举证有难度,“如果销售商或者生产商拿出了合格检验报告或QS认证文号,那么他们就完成了初步举证。”他表示,此时消费者必须拿出相应的证据,但需要自己拿样本化验,这可能不太现实。

据了解,“来伊份”于昨天凌晨在官方微博上发出了一份声明,将被曝光的一种不合格产品的检验报告公布,但检验时间都是在去年,显示均为合格。

观点2 责任等同生产商 应该十倍赔偿

江苏圣典律师事务所龙芳律师表示,消费者买到了问题产品,其权益受到侵害,无论是生产商还是销售商都要负责,对消费者进行赔偿。

针对食品安全法规定的“销售明知是不符合食品安全标准的食品”这项内容,她认为,销售商是否在曝光前就知道产品有问题,没有人判断出来,需要根据司法推断。龙芳认为,“来伊份”虽说是销售商,但其产品都是贴牌销售,不同于普通的终端销售商,其监管义务应该更高。”法律虽然还没有明文规定,但她的观点是,“来伊份”从某种意义上来说就是生产商,应当承担与生产厂家相同的责任。

因此她认为,消费者可以向“来伊份”提出最高十倍的赔偿。



中国 长春 www.faw-vw.com sagitar.faw-vw.com 客户关怀热线: 4008-171-888



全新速腾 质造新标准

全新速腾 NEW SAGITAR

全新速腾,予驾乘尽享,德国精湛工艺与包豪斯简约风格结合的完美之作。超越同级别的轿车尺寸,带来更宽敞的内部空间。彰显大气非凡气质,尽享豪华私人空间,更有彩色液晶触控模式GPS导航、集成DVD影音娱乐系统、双区自动空调、定速巡航系统等科技配备,尽享舒适驾乘,重新定义驾驶乐趣新标准。敬请关注当地授权经销商店面资讯或登录sagitar.faw-vw.com,全新速腾,质造新标准。



南京东融 025-68530888
南京协众 025-52602288
江苏华海 025-52886629
南京胡驰 025-85330666
苏舜华德 025-85436861
欧亚伟业 0512-65766661
苏州汇凯 0512-68157000

苏州国恩 0512-68081888
吴江德宇 0512-82876000
昆山裕隆 0512-88160068
张家港汇众 0512-58185000
常熟众成 0512-52833366
太仓森联 0512-53776600
无锡申荣 0510-85703000

无锡新纪元 0510-85437771
东方莱昂 0510-82122562
江阴企顶 0510-86401666
宜兴广汇元 0510-87867222
常州国际 0519-85102028
常州上瑞 0519-83971888
常州宝达 0519-86522888

南通查湖 0513-85925888
南通新城 0513-85609206
常熟大众 0513-82199922
江苏华联 0511-85217888
江苏人人网 0511-86059999
泰州余太阳 0523-86999777
江苏中联 0513-88186502

徐州众茂 0516-83667788
徐州金锦 0516-6662003
江苏金太阳 0514-87955555
连云港康华 0518-85913666
宿迁人小 0527-81880777
淮安康润 0517-80877755

CC

GTI

MAGOTAN 迈腾

SAGITAR 速腾

GOLF 高尔夫

BORA 宝来

JETTA 捷达