



# 众说纷纭3.15

年年3.15,可年年还有那么多违法违规的行为在侵害着消费者的权益,打击我们的消费信心.真的希望某一年央视宣布,今年的3.15无事可报,那该多好!但理想很丰满,现实很骨感.还是让我们听听大家的看法,为能够一年365天都享受到健康安全品质消费环境尽一点绵薄之力吧。

# 期待维权365

□本刊综合

## FOOD 食品篇

### 典型案例

#### ●案例1:新西兰牛奶被曝“含毒” 八成中国进口奶粉来自该国

2013年1月26日,据中国之声《央广新闻》报道,新西兰牛奶及奶制品被检测出含有低含量的有毒物质双氧胺,新西兰政府已经下令禁止含有双氧胺的奶制品销售和出口,新西兰是全球最大的一个乳制品出口国,也是中国最大的乳制品进口源,目前国内进口原料奶粉的80%都是来自新西兰。

#### ●案例2:肯德基“45天速成鸡”事件

2012年11月23日,一则《供肯德基麦当劳原料鸡被曝45天速成》的消息报道称,给肯德基、麦当劳等知名快餐品牌供货的山西粟海集团在饲料中添加药物喂养肉鸡,45天让肉鸡速成供货.45天就长成的鸡到底能不能吃?饲料里面有没有加激素?这些关注点刺激了公众的敏感神经,很多人都表示以后再也不吃肯德基了。

#### ●案例3:徐福记陷违规添加剂风波

2012年8月,深圳市南山区消费者张先生在家乐福购买了总价17.80元的徐福记牌酥心糖、沙琪玛、芒果酥后,发现在这些产品外包装的配料表上都写着“TBHQ”和“BHT”一项,经查询得知,“TBHQ”和“BHT”都是食品添加剂,具有抗氧化、防腐的功能.12月中旬,由于质疑徐福记的三种产品违规使用食品添加剂,张先生将徐福记及销售商家乐福福起诉至深圳市福田区人民法院,要求全额退款并给予1倍赔偿.该案后经法院审理,判决消费者胜诉。

#### ●案例4:康师傅方便面桶被检出荧光

2012年12月20日发布《2012中国纸质餐饮具质量情况追踪调查报告》显示,市场上销售的很多方便面碗外层检出荧光,很可能是使用了非食品级用纸.五谷道场、统一、辛拉面、白家、康师傅、今麦郎等6大主流品牌全部中招.据了解,去年8月8日,该协会曾公布一份调查报告,其在京、沪、浙、粤等地发现,康师傅、统一、今麦郎等多个品牌面桶内层合格,而外层不符合“100平方厘米样纸中最大荧光面积不得大于5平方厘米”的规定。



民以食为天,每每说到食品安全的话题,大家就有一肚子的苦水往外倒,而食品安全事件又屡禁不止,从没有消停过,先让我们回顾一下在过去的一年里那些让我们无法忽视的事件吧。

### 观点&评论

**网友“露露”:**建议加大食品安全监管和查处力度,对食品生产者和经营者的违法实行零容忍,实行刑事处罚加经济处罚相结合,改善食品安全状况。

**网友“叮当当”:**现在都不敢给孩子买零食了,因为食品添加剂实在太泛滥了,食品标签上一串化学名词,又实在看不懂,关于这个方面希望国家可以加大宣传力度,普及这方面的知识.让我们吃得明白。

**网友shane:**食品安全是关系到每一个人切身利益的问题,很多国家的食品你只要扫描一下它的二维码就可以看到这个食品从源头到加工后的所有信息,之前在国内一些超市里也看到过类似的设备,但基本是个摆设,希望国家能够将建立食品安全信息数据库的任务落到实处,让大家一起来监督。

**海南椰国食品有限公司总经理钟春燕:**要进一步细化食品安全监管法规,建立食品企业诚信管理体系,加强企业内部诚信管理,培育以合法经营、诚实守信为核心的诚信企业文化。“应完善食品产业的诚信体系建设,将食品生产、销售过程中的每一个步骤的操作,每一台设备的维护,及每一笔订单的反馈都纳入诚信体系建设中,设定硬性指标,自觉地遵守,严格把关。

**海南奥林匹克花园有限公司董事长冯川建:**要完善食品安全惩罚性赔偿制度,不妨借鉴一些国外的做法,在制度设计上综合考虑以实际损害作为惩罚性赔偿数额确定的依据,以消费者购买食品的价款作为惩罚性赔偿的基数,同时引入浮动限额制度确定赔偿数额的倍数,“只有狠狠地罚,罚到他怕了,再也不敢了,才能遏制住食品安全事件频发的势头。”

### 他山之石

食品安全的问题关系到人类赖以生存和健康发展的整个食物链的管理与保护.面对同样的课题,让我们看看西方发达国家与发展中国家采取什么措施,有什么是值得中国借鉴的。

#### 惩罚性赔偿很厉害,商家不敢冒险——美国

严密的食品安全监管体系、召回制度以及惩罚性赔偿制度可以说是美国维护食品安全的三把利剑.其中,惩罚性赔偿对生产和销售危险产品的企业日益发挥出威慑作用。

根据美国农业部的调查,美国每年大约都会扔掉价值910亿美元的食物,其中很大一部分是由于过了保质期.美国历史上也曾有过出售过期食品的商家,结果被举报后受到重罚,而且顾客越来越少,最后只得关门.所以,无论是厂家还是商家,都不敢为了蝇头小利铤而走险。

#### 环环追溯管理——日本

日本米面、果蔬、肉制品和乳制品等农产品的生产者,农田所在地,使用的农药和肥料,使用次数,收获和出售日期等信息都要记录在案.农户收集这些信息,为每种农产品分配一个“身份证”号码,供消费者查询。

日本的食品监管还重视企业的召回责任.日本报纸上经常有主动召回食品的广告.日本采用以消费者为中心的农业和食品政策.食品只有通过“重重大卡”才能登上百姓的餐桌。

在食品加工环节,原则上除厚生劳动省指定的食品添加剂外,食品生产企业一律不得制造、进口、销售和使用其他添加剂。

#### 严查、重罚、定罪——巴西

2007年,巴西东南部两家牛奶生产厂在牛奶中掺入一种溶液,以延长保质期.消费者饮用后出现腹痛、腹泻等现象.在接到投诉后,巴西有关方面拆除了工厂的生产设备,查封了库存牛奶,并在市场上收缴这两家工厂生产的牛奶。

在巴西,生产未达标产品的企业将受到处罚.如果是重犯,企业都将被处以与首次发现时数额相同的罚款,同时还要接受停产30天检查、没收不合格产品,收回已投放市场产品等一系列处罚.如再被查出,案件将直接进入司法程序,企业法人将以食品造假罪被起诉。

#### 设立监督局统一管理——俄罗斯

2004年3月,俄罗斯总统普京为理顺食品安全管理机制,命令在俄罗斯卫生和社会发展部下设立联邦消费者权益和公民平安保护监督局,将俄罗斯境内食品贸易、质量监督及消费者权益保护工作交由该局集中负责.新机构的成立对于集中行政资源、监控食品质量和安全起到了积极作用。

## BEAUTY 美丽篇

女性消费绝大多数都和美丽有密不可分的关系,最容易让人想到的整形失败、护肤品超标等事件比比皆是,下面的一些引发人讨论的美丽消费事件,都很具代表性。

### 典型案例

#### ●案例1:日本资生堂防晒霜检出镉

国家质检总局公布的今年1月份进境食品化妆品不合格信息中,一批次来自日本的资生堂安热沙防晒霜中检出重金属镉.据资料介绍,镉会对呼吸道产生刺激,容易造成镉中毒,被体内吸收后,积存于肝或肾脏造成危害,尤以对肾脏损害最为明显,还可导致骨质疏松和软化。

#### ●案例2:欧莱雅染发剂致癌致死

2011年10月30日,英国一位38岁的母亲朱莉在使用欧莱雅的染发剂数分

钟后,突然倒地不起并且呼吸停止.2012年11月22日,朱莉在昏迷13个月,不幸逝世.尽管目前还没有足够的证据表明欧莱雅产品和朱莉的死亡有必然的关系,但医生已经拿走染发剂和染发时用的手套进行试验.外界估计,染发剂的主要成分对苯二胺可能是元凶。

#### ●案例3:央视曝护肤品汞超标6万倍

美白产品重金属超标的新闻近年来屡见不鲜.2012年5月,央视《每周质量报告》再度曝光国内某品牌的美白祛斑护肤品汞含量超标6万倍的案例,消费者因使用汞超标的美白产品导致中毒,甚至患上肾衰竭综合征。

### 观点&评论

**美丽达人11月的莎:**都说女人的钱最好挣,这话是没错,现在做个美甲动不动上百,更别提染发,买护肤品的花费了,关键是,花了这么多钱,我们买到的商品不是不安全啊,每天都看到某某护肤品出问题了,丰胸出了乳腺癌,看得惊心动魄,如何是好?!

**网友小Q:**我在美国留学期间,看到很多美白的产品,同样的品牌,国外却没有美白系列,一是欧美的人没有美白的需求,再就是看到近年来护肤品出问题以美白产品居多,超标的也多是美白祛斑类的功能性护肤品。

**北京日化协会工程师白刘娇:**我国女性对皮肤美白的诉求存在错误观念,过于追求速效美白.不法厂家为了满足消费者的盲目需求,在化妆品中违法添加了激素、铅、汞等禁用物质,以取得让化妆品在短期内迅速美白皮肤的效果.解决化妆品重金属超标等安全问题,首先需要政府部门加大监管力度,同时还要对消费者加强消费教育,切忌相信那些见效很快的产品。

**公开承认整形的艺人王蓉:**整形是个有风险的事情,谁也不能保证每次都成功,一次失败的手术会让人陷入巨大的痛苦之中.现在的年轻人尤其是那些演艺圈新人,已经进入整形误区,建议大家不到万不得已不要整形!如果一定要整,请选择最专业、最正规的好医师!

### 他山之石

#### 欧盟:《欧盟化妆品规程》

在欧盟,《欧盟化妆品规程》是化妆品管理的根本依据.其根本目的是确保化妆品消费者健康安全,同时促进欧共同体化妆品法规一体化,消除技术法规壁垒,以促进化妆品在欧盟成员国之间自由流通、公平竞争.避免法规具体实施过程中的差异造成商品流通的障碍,并为不公平竞争创造条件。

#### 美国:企业自律加基础法规

美国化妆品监管建立在企业自律基础上,化妆品生产企业对产品质量、成分和产品是否符合相关法律法规负有完全的责任.所有化妆品,包括从美国以外进口的,都以上述相同方式加以管理.只要化妆品符合所有适用的美国法规,就可以合法销售.《FD&C法案》是美国化妆品的基础法规,其中规定化妆品不能掺假伪劣和错误标注,即化妆品按照预期用途使用必须是安全的,并且必须进行正确的标注。

#### 英国:整形行业依赖于内部监管

英国一名女子因整形手术失败,面部神经受损,把医生告上法庭.高等法院裁决,这名女子获赔将近1000万美元.美联社报道,英国大多数外科手术由私人企业完成,整形行业较大程度上依赖于行业内部监管,而显然监管和处罚的力度都是相当大的。

## ONLINE SHOPPING 网购篇

### 典型案例

#### ●案例1:网购给差评,翻脸吓吓“亲”

消费者“NC摩卡”在网购后,只因没有给店家“好评”,竟收到一个陌生号码的恐吓短信.而一名武汉网友发帖称,自己网购的裙子和描述的不一样,沟通不成给了卖家一个差评,后来卖家竟发来一套寿衣。

#### ●案例2:网购维权“偿”路漫漫

鞍山消费者高先生花888元网购了一个“纯银”打火机,到货发现打火机根本不是纯银的,便提出退货,而客服告诉他必须自己举证证明不是纯银才行.气愤之下,高先生到质量鉴定中心花500元为打火机“验明正身”.对于主要成分为铜、镍的鉴定结果,客服表示不同意退货,但拒绝报销鉴定费.高先生想走法律途径

近年来,网络购物的用户规模在不断扩大,在这种消费方式普及的同时,纠纷也随之而来.中国电子商务研究中心的数据显示,2012年度共接到全国电子商务投诉近93600起,网购维权的“路况”如何?从下面的事件和言论中可见一斑。

维权,却得知只能到被告所在地即淘宝总部杭州去起诉.面对十分耗费时间和金钱的维权之路,高先生只得悲催地选择放弃。

#### ●案例3:38万买来假爱马仕鳄鱼皮包

上海的莎莎(化名)在某购物网站看到一款心仪已久的“爱马仕红色鳄鱼皮”皮包,虽然这只皮包的专柜价33万左右,但国内专柜均无货,经过讨价还价,她与卖家以38万的价格成交.拿到包后,莎莎对其真伪有所怀疑,但爱马仕专柜不提供验货鉴定服务,她又将包拿到几家知名二手店寄卖,而对十分难卖的包款二手店竟不肯接收,这让莎莎更加质疑.由于莎莎在网络上的讨论对卖家带来了不良影响,卖家最终以退货了结此事。

### 观点&评论

**网友左岸:**我有时真是被一些商家吓到了,直接在主页上写着中差评请绕道!也有委婉一点的,称任何不满意的地方,都可以沟通解决,拒绝中差评.这态度太强硬了,还没买呢,就感觉到压力。

**中国政法大学洪道德教授:**现行法律应该说对于这种网上的侵权行为是能够给予有效的管理和处理的,差评、中评的店主给评论员这些有辱人格、使人精神受到创伤的物品,实际上是一种侵权行为,完全可以用侵权责任法进行认定和处理.像这种匿名恐吓信,实际上是对社会秩序的扰乱,同时侵犯了公民的合法权益,这个完全在我国治安管理处罚法管理范围之内。

**广东商学院流通经营研究所所长王庆庆:**目前网购买卖双方互不信任的情况十分严重,供求双方的关系本身已经很脆弱,如不对这种评价体制进行完善,将对整个电子商务购物环境构成极大的伤害.对此,他建议,一方面网店应对目前的评价体系进行改革,尽可能从维护购物市场的角度设计新的评价机制,另一方面政府部门也应从维护电子商务购物平台的角度,出台并完善相关的规定。

**沈阳市政协委员、律师杨功适:**网购维权除了原告要在被告所在地起诉外,原告还要在采集证据后一年内完成诉讼,否则就会超过诉讼时效.通过网络购物一定要慎之又慎,首先要选择有资质的,信誉比较好的卖家,在消费过程中,要尽可能保留好相关的交易证据,还要尽量查看卖家是否有投诉记录。

### 他山之石

和中国网购相比,欧美等国网购发展模式更加成熟.除了网络技术发展的推动之外,还有一些其他因素也起到了促进作用。

#### 美国Ebay——以买家利益为先

拍卖网站的鼻祖美国Ebay很多做法都是和买家站在一边,他们会给卖家诸多限制,其中Ebay信用评级体系还是淘汰劣质卖家的方法之一.2010年,Ebay出台卖家最低标准的新规定,对部分不符合最低标准的卖家账号进行限制,受限账号将无法在Ebay各站点刊登物品.这种评级制度当时在网上曾引发各国卖家热议。

#### 澳大利亚

澳洲本土购物网站都有很完善的信用评价体系,这些评级会直接影响到这个商家的信誉.购物网站在购物者上面也有严格的管理,首先必须是用固定的电话来注册会员,然后在购物的每一个流程当中,除了商家之外购物网站都会通过电子邮件与买家保持联系,这一统一的管理一方面保证了交易的公平性,另一方面也在一定程度上杜绝了恶性差评的出现。

#### 芬兰电子商务立法

2000年以来,芬兰逐步制定和修改相关法律法规,以应对信息社会和电子商务发展带来的挑战.立法主要分为两部分:一般性法律规定和特别法律规定.一般性法律规定原则上,芬兰涉及商业活动的法律法规均适用于电子商务领域。

#### 欧美网购支付方式

和中国多数消费者使用“支付宝”等第三方平台不同,欧美消费者多采用直接刷卡的方式付款.为了保证信用卡支付安全,德国规定,如果在网购时消费者因信用卡信息被盗而遭受损失,银行将为顾客支付损失的部分.这无疑是对网购消费方式的有力支持。

