

打假人买“问题”虾仁 索13倍赔偿

本报记者 侯艳艳

“3·15”临近,职业打假人梁德华在芝罘区华润万家超市买了8盒真空冻虾仁。因为虾仁的标签标注等存在多处问题,他向超市索要支付金额的13倍作为赔偿金,但超市没同意。他打算通过法律途径解决问题。

10日,职业打假人梁德华下火车不久,就沿北马路向东走。在海港路,梁德华进入了华润万家超市。在速冻食品区,他仅用三五分钟就发现一款标签标注存在严重问题的真空包装虾仁。他发现产品外包装、内包装的正反面均没有打印净含量;产品内包装反面打印了生产日期封口,但内包装封口处及外包装生产日期栏均没有打印生产日期;经过内外包装对照比较,两处执行标准并不一致。“产品没有生产日期,一年保质期到底什么时候到期?产品生产到底执行哪个标准?”梁德华在超市发现了多种标签标注不规范的食品,最终选择买问题突出的真空虾仁讨个说法。

虾仁每盒单价55.9元,梁德华买了8盒共计447.2元。他并没有直接向超市索要赔偿,而是携带产品来到芝罘区市场监督管理局投诉,要求超市赔偿支付金额的13倍即5813.6元,并做退货处理。

13倍赔偿金怎么来的?梁德华说,根据食品安全法规定,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。而根据新消法第55条,经营者提供的商品或者服务有欺诈行为,消费者可以要求商家赔偿的金额为消费者购买商品价款或者接受服务的费用的3倍。梁德华说,他要求的13倍赔偿就是两者叠加而成的。对此,芝罘区市场监督管理局的工作人员说,根据法律规定,消费者故意购买问题食品,可以获得最高10倍的赔偿金。有律师认为,“有欺诈行为”这一条很难断定。

接到投诉后,芝罘区市场监督管理局稽查大队的执法人员去现场调查,发现梁德华反映问题属实,随即组织双方当事人调解。但由于双方在赔偿金额上意见不统一,调解以失败告终。

芝罘区市场监督管理局稽查大队袁队长介绍,目前市场监督管理局已经受理此案,待执法人员到超市调查核实后,会对超市依法做出处罚。

调解书中显示,华润万家超市海港路分店同意退货并答应赔偿支付金额一倍的赔款。

“调解不成功,只能通过法律途径解决问题了。”梁德华说。



与商家调解失败,梁德华准备通过法律途径维护权益。 本报记者 吕奇 摄

梁德华接受本报专访: 做有责任感的职业打假人

本报记者 侯艳艳

梁德华,一名专注食品领域的职业打假人,在“3·15”即将到来之际来到烟台。梁德华接受本报专访。他说,他每年发现食品问题超过百处,赚到的钱却没有想象的多,他想做一名有责任感的职业打假人。

专盯问题食品

一年发现问题上百处

梁德华体形清瘦,37岁的他脸上透出几分沧桑。今年已经是他做职业打假人的第8个年头了。多年来,问题食品是他专注的打假领域。

“食品是给人吃的,一旦质量不合格,会直接给人造成伤害。”在梁德华看来,食品打假的意义远比其他商品大,协助政府部门搞好食品安全也是他的责任。

“这几年,我一年能到近百个城市,每年发现食品问题超过100处。”梁德华说,他去过全国大多数省市,凡到一处都能迅速发现质量或其他地方有问题的产品,“一般走进一家超市,不足10分钟就能发现包装或标签标注问题,小问题不在我统计之列。”

梁德华说,产品质量有问题只能凭经验判断,然后送到相关部门检验得出结论。由于产品的多样性和标准不一,刚入行的打假人并不好做判断。产品包装问题则相对简单,只要根据食品安全法的相关规定判断即可。

年收入不足十万

要求赔偿有选择性

“我要求赔偿是有选择性的。”梁德华说,每年发现的百余处问题,有不少只是向企业和商家指正,“我只选择具有赔偿能力的企业和问题严重的产品要求赔偿。”

由于要求赔偿有原则性,梁德华说他并不像外界盛传的那样,年收入高达数十万元。“去年奔波一年,挣了不到10万块钱。”他说,像一些个人开的小超市,商品包装存在的问题比比皆是,但如果假买假要求赔偿,显得不道德,“小超市的问题我以指正为主。”

梁德华说,一般在一个城市他只待两三天,食宿费和交通费都是一笔不小的开支。在一般城市,伙食费每天控制在六七十元,住宿选干净的小旅馆,大约七八十元。“我生活还是比较节俭的,但由于每年寄回家的钱不多,家人并不支持我的工作。”梁德华说,家人总觉得他挣钱没有门道,不理解他为啥能挣的钱不挣。

买书花了几千元

索赔成功率95%以上

作为一名职业打假人,也需要与时俱进,不断学习,这是梁德华一直以来的看法。他说,法律不断完善,政策经常改变,只有熟读法律,研读国家政策,才能做一名合格的打假人。

梁德华也记不清自己买了多少书,他说,他每年都要买几十本书,估算起来怎么也花了几千元了。至于读书的种类,则以法律书籍和标准书籍为主。“像食品安全法、消费者权益保护法、反不正当竞争法、广告法,凡是和我专业领域相关的法律书籍,我都读。”很多常用的法条,他已经熟记于心。此外,为方便和政府工作人员打交道,梁德华还学习了公务员法和行政复议法。

“我向商家索赔,基本都是通过政府部门解决,不到万不得已,不去打官司。”梁德华说,但凡要求索赔的产品,都是有把握的,在政府部门协调下,大多商家都会主动赔偿。索赔的成功率还是达到了95%以上。

携手共治
畅享消费
人物

谨记这些提醒 远离出游“陷阱”

本报3月13日讯(记者 齐金钊) 市民出游时遇到窝心事怎么办?怎么在出游时维护合法权益?“3·15”即将到来之际,烟台市旅游质监所发布市民出游消费提醒,帮助市民在出游时维护合法权益。

市民在选择旅行社时要查看旅行社是否具备合法的经营资质,业务经营许可证和营业执照一定要有。

市民要对旅游产品的价格及提供的服务项目质量有合理的评估,以防贪小失大,上当受骗。尤其是对超低团费和零负团费的情况,要格外小心。

如果遭遇旅游纠纷,可拨打当地旅游行政管理部门的投诉电话,也可以拨打组团出发所在地旅游行政管理部门的投诉电话。

芝罘区市场监管局 检查电器3C认证

本报3月13日讯(记者 秦雪丽 实习生 艾婷玉 通讯员 刘巍) “3·15”临近,芝罘区市场监督管理局对芝罘区重要工业企业和各大商场监督检查,确保烟台市民放心使用、购买安全的商品。

13日,芝罘区市场监管局质量科工作人员来到国美电器,检查了商场卖的电磁炉、热水器、电饭锅等家用电器的“CCC”认证,发现市场情况良好。

本报3月13日讯(记者 秦雪丽 通讯员 徐海燕) “当消费者的合法权益被侵害时,应当找消协维权,但是维权要依法、适度,不能无理取闹,否则得不到法律的支持。”福山消协的工作人员说,就在前几天,他们遇到了一件过分维权的事。

前几天,福山区的张女士

到某商场买了一双皮鞋,由于营业员疏忽,将张女士买的鞋拿错了,两只鞋子都是左脚。张女士回到家才发现这个问题,便到消协投诉。消协工作人员随同张女士到商场维权。商场负责人当场对张女士道歉,并答应予以更换。这时候张女士却不同意了,说她遭受了精神损失,不应该只换鞋就

算完,要讨一个说法:要么赔偿500元,要么赔偿两只都是右脚的鞋。

商场负责人认为,消费者的要求有些过分。商场还愿意承担消费者的来回路费,并再赔偿100元。可张女士不依不饶,说反正是商家有错在先,商家如果不按照她说的条件办,就在这儿不

走了。

消协工作人员劝说张女士,商场的态度和赔偿条件都已经很好了,作为消费者,请求赔偿应该实事求是,依法依规,不能漫天要价。最终在消协人员的协调下,商场给张女士更换了新鞋,并赔偿100元算作张女士的交通费。

商家错给了两只左鞋,消费者索赔500元

消协:维权得依法、适度,不能无理取闹