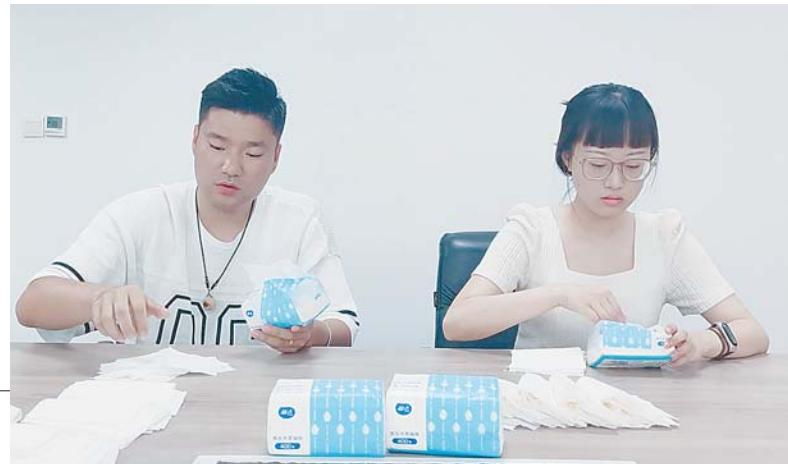


# 感觉“凝点”有疑点 差的真不是一点

400张的抽纸实测只有360张,客服称是因机器裁剪问题造成的

近日,齐鲁晚报官方客户端齐鲁壹点情报站接到壹粉爆料,他网购一包400张的凝点牌抽纸,但实际使用中只有352张。这款凝点牌抽纸是否真的存在缺斤短两的问题呢?记者随机网购四包400张凝点牌抽纸进行实测,结果发现四包抽纸均存在不足400张的问题,有的仅有360张。而凝点纸巾旗舰店的客服对此解释称,这是因机器裁剪问题造成的。

▶记者对凝点抽纸张数进行实测。



文/片 记者 张国桐 赵长春

## 壹粉反映—— 抽纸张数与标注不符

壹粉反映,他购买了几包凝点牌抽纸,但在使用过程中,他发现,明明每包凝点牌抽纸都打着400张抽纸的宣传用语,但实际上一包抽纸仅有352张,与商家宣传的数量极为不符。

针对壹粉的反映,7月10日,记者在网购平台中上搜索“凝点抽纸”后,手机页面上显示出多家店铺。记者选取了凝点旗舰店和一家普通店铺当中的同一款凝点牌原生木浆抽纸购买。

在凝点旗舰店中,两包凝点原生木浆抽纸售价为7.9元,而在普通店铺里,同款抽纸的售价相对较低,4包抽纸只需6.99元。记者在上述两家店铺内分别花费7.9元和6.99元购买了6包凝点牌400张原生木浆抽纸,其中,凝点旗舰店购买2包,普通店铺购买4包。

## 记者实测—— 标注400张只有360张

购买前,记者发现,两家店铺对外宣称的凝点牌原生木浆抽纸均为100抽400张抽纸,在与店铺工作人员沟通中,工作人员一再表示,该款抽纸的确为400张,每张抽纸由4张纸压成,也就是说该款抽纸为100抽。

7月14日,凝点旗舰店和普通店铺邮寄的货物先后到达,在取货时记者发现,两家店铺虽然不同,但在快递寄件栏里,两个快递均是从孝感市孝感南区孝南南大经济开发区龙宫村工业园寄出,且寄件方和联系方式均相同。

## 记者手记

## 与消费者博弈,绝不会成为赢家

抽纸是市民的日常消费品,消费者在使用时一般都将目光放在纸张质量和使用效果上,不会在意纸张的数量,恰恰是这一点被个别商家抓住,从而在抽纸数量上“下功夫”。

其实,抽纸里的猫腻,是个别商家与消费者在进行一场博弈。如果消费者没有发现猫腻,那么商家

两件店铺的工作人员均承诺凝点牌原生木浆抽纸为100抽400张,那么该款抽纸到底符不符合要求呢?记者进行了现场实测。

在拆开凝点旗舰店发来的快递后,记者发现,凝点牌原生木浆抽纸外包装为蓝白色,在抽纸外层塑料包装上可以看到“凝点”“原生木浆抽纸”“400张”的字样。

随后,记者拆开抽纸塑料包装进行了实测。记者以10张抽纸为一堆,经过仔细验证,最终发现,从凝点旗舰店购买的两包凝点牌原生木浆抽纸仅有9堆零6张,每张抽纸为4张纸压成,也就是说两包抽纸均为96抽384张,比宣称的400张抽纸少了16张。

之后,记者又拆开了普通店铺里邮寄来的快递。记者发现,从普通店铺购买的凝点牌原生木浆抽纸的塑料外包装与凝点旗舰店的抽纸几乎相同,不同的是,普通店铺的抽纸外包装颜色要比凝点旗舰店的抽纸外包装要深。

接下来,记者从六包抽纸中随机选取了两包抽纸,并以同样的方式进行验证,得到的结果为,普通店铺的凝点牌400张原生木浆抽纸一包为90抽360张;另一包则为96抽384张,两包抽纸的数量也达不到对外宣称的抽纸数量400张。

通过比对,记者发现两家店铺抽纸的委托商均为武汉市凝点纸业有限公司,而且两家店铺抽纸上标注的产品规格、主要成分、执行标准、卫生标准、联系电话和保质期均相同,但产品名称、产品等级以及抽纸信息格式方面存在差异。另外,凝点旗舰店的生产商为武汉利发诚品纸业有限公司,而普通店铺的生产商为广西南宁凤派纸业有限公司。

同时,记者还随机实测了市场其他品牌的抽纸,并没有发现类似缺斤短两的问题。

## 商家回应—— 是机器裁剪的问题

7月19日,记者以消费者的身份联系到两家店铺的工作人员,在将检验视频发给对方后,凝点旗舰店工作人员给出的答复为:“由于机器裁剪问题给您造成了麻烦,我这边给您处理退货退款,您看可以吗?麻烦您申请一下退货退款,把商品寄回,我给您处理退款。”

普通店铺工作人员在询问厂家后给出这样的答复:“厂家让我不要和你说话。”记者按照凝点牌400张原生木浆抽纸外包装上显示的信息,联系到武汉利发诚品纸业有限公司。“这款抽纸不是我们生产的,凝点打着我们的牌子,具体问题我给你凝点的电话,你问他们。”一位工作人员说。

另一家生产商广西南宁凤派纸业有限公司一工作人员回应称:“对于凝点抽纸和凝点纸业,我不太清楚,谁委托的,你联系谁。”

记者又拨打了武汉市凝点纸业有限公司的电话,但电话始终无人接听。

记者检索发现,武汉市凝点纸业有限公司曾存在多起法律诉讼,在2020年,该公司曾三次因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”被武汉市江岸区市场监督管理局列入经营异常名录,最近一次被列入经营异常名录是在2022年3月3日,同月底该公司又被移除经营异常名录。

对于凝点牌400张原生木浆抽纸缺斤短两的问题,7月20日,记者拨打了武汉市12345热线向武汉市市场监督管理部门进行了反映,但截至记者发稿前,武汉市市场监督管理部门暂未给予回应。

“标注150个,收货一数只有86个。”近日,北京市民李女士在社交平台吐槽称,她无意间用“数垃圾袋打发时间”,却发现了“货不对板”的秘密,商家宣称150个垃圾袋,实际到手缩水近一半。

李女士的经历并非个例。不少消费者在购买定量包装商品时都遇到过类似问题。所谓定量包装商品,是指在一定量限范围内具有统一的质量、体积、长度、面积、计数标注等标识内容的预包装商品。生活中,定量包装商品数量、质量不达标,究竟是商家利用买家不会刻意计数的心理而故意漏发商品产生的个例,还是电商平台存在的普遍现象?

## 允许出现短缺量 但不能超过范围

实际上,定量包装商品标识数量与实际不符,早已不是新鲜事。

2018年9月,北京市消费者协会发布的定量包装商品计量体验调查结果显示,调查的49种定量包装商品样品中,10种样品实际净含量未达到标注净含量要求,存在缺斤短两问题的商品占比近两成。其中,胶带、垃圾袋样品的缺斤短两问题最多,前者问题样品达50%,后者达38%。

根据市场监管总局2021年定量包装商品净含量计量监督专项检查情况通报,2021年部署天津、河北、黑龙江等9省(自治区、直辖市)开展定量包装商品净含量计量监督专项检查,共抽查企业431家,抽查米、面粉、洗发液、化妆品等定量包装商品987批次,净含量标注抽样合格率为96.6%。

湖南省一名市场监管人士告诉记者,根据《定量包装商品计量监督管理办法》(以下简称《办法》)等有关规定,现实生活中,考虑到测量设备不够准确、测量方法不够完善、测量操作人员业务能力不一以及天气、温度、湿度等环境因素,允许定量包装商品有些微“斤两不足”,但标注净含量与实际含量之差不得大于规定的允许短缺量。

“比如长度定量包装的商品,小于或等于5米时,不允许出现短缺量,大于5米时,短缺量需控制在商品标注净含量的2%之内;计数定量包装的商品,小于或等于50个时,不允许出现短缺量,大于50个时,短缺量控制在商品标注净含量的1%之内;质量或体积定量包装商品标注净含量在500至1000克(或毫升)的,允许短缺量小于15克(或毫升)。”上述市场监管人士说。

## 须加大监管力度 没报告不许销售

多名受访专家指出,定量包装商品事先在商品外包装标注净含量,是为了交易时不用双方当面称量,节省交易成本,提高交易效率。但如果生产或销售企业不准确标注定量包装商品的

净含量,或者趁消费者难以核实净含量而缺斤短两,故意夸大或隐瞒定量包装商品的净含量,其势必会对消费者造成误导,甚至构成欺诈,从而损害消费者的知情权和公平交易权,破坏了公平交易的市场秩序,不但有悖商业道德,而且有违商业诚信。

“按照消费者权益保护法的规定,消费者在购买商品或者接受服务时,享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。如果商家故意让定量包装商品缺斤短两,则可能构成欺诈,消费者可以要求商家三倍赔偿,同时还可以向消费者协会或工商行政管理部门投诉。”北京市中闻律师事务所律师杜秀军说。

他同时提出,如果商家并非有意为之,而且符合《办法》中的允许短缺量,也就是说商家并非故意,而是生产带来的必然误差,或者过于精确不利于经济发展所允许的误差,那么此种误差是允许的。但若不符合《办法》中的允许短缺量范围,商家仍应承担相应责任。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,定量包装商品缺斤短两问题具有一定的隐蔽性和普遍性,其侵犯的是众多不特定消费者的合法权益,应当引起足够重视。

“建议有关部门对定量包装商品生产和销售企业的计量问题加大监管力度,定期对定量包装商品开展计量专项执法检查,督促企业把定量包装商品净含量检验工作纳入日常自查环节,对出厂的每批次产品都要求具备定量包装商品净含量计量检验报告。对不具备计量检验报告的商品,流通领域不允许销售。”

杜秀军则从平台角度提出看法。“根据消费者权益保护法,平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者可以向网络交易平台提供者要求赔偿;平台提供者作出更有利于消费者承诺的,应当履行承诺;平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”据法治日报

定量包装商品缺斤短两问题屡见不鲜,专家建议加强监管