

一条关乎你人身安康的热线

“12331” 投诉举报按时办结率 100%

近日，继 12315 热线数据公布之后，宁波市市场监管部门又公开发布了 2015 年 12331（含 96311、96317）热线数据分析，12331 热线所反映的内容相对集中，主要涉及我市“四品一械”（食品、药品、保健品、化妆品及医疗器械）相关问题。

通讯员 张淑蓉 姚晨

2015年，全市 12331 热线共受理投诉举报咨询件 6353 件。在 2319 件投诉举报件中，食品（餐饮）类的占了绝对主导，占比 80.2%；其次是药品 353 件，占比 12.2%；保健食品 109 件，占比 3.8%。4034 件咨询件中，食品（餐饮）、药品、保健品位居前三，占比分别达到了 60.8%、23.5%和 5.4%。

与 2014 年相比，食品（餐饮）、药品方面的投诉举报分别增长了 21.6%和 10.0%；而保健品、化妆品和医疗器械类出现了不同程度的下降，其中医疗器械方面的投诉举报锐减，下降幅度达到了 44%。对此，宁波市市场监管局举报中心相关负责人表示：“这其中，有相关热线合并分流的原因，也有监管部门整合后职能集中并强化监管等原因。”

具体来看，2015 年 12331 热线涉及的食品（餐饮）投诉举报件，流通及餐饮环节几乎各占一半。流通环节反映的主要有销售劣质、变质食品，所售食品标签标

注不规范问题；餐饮方面则以反映就餐后肠胃不适、涉嫌非法添加、餐饮环境不卫生等为多。

“在市本级受理的投诉举报件中，涉及疑似食物中毒的投诉举报 63 件，经医生确诊是食物引起急性性肠胃炎的 24 件。”该负责人说，餐饮消费环节投诉举报季节性特征明显，8、9、10 三个月的投诉举报量明显较高，“因为夏秋季节，群众夜间活动时间相对延长，夜宵摊、娱乐场所等餐饮消费较热，加上气温升高，细菌滋生活跃，食物容易变质，一旦贮存或操作不当，就可能引起相关纠纷甚至是事故。”

至于保健食品、药品、医疗器械以及化妆品方面，主要反映的还是一些“老问题”，比如保健食品方面的普通食品冒充保健食品和虚假宣传问题，药械方面的无证或非法渠道购销药械和体验式销售问题，化妆品方面的网购假劣化妆品和夸大虚假宣传问题等。

2015年，全市对 233 件投诉举报件进

行了立案查处，目前已结案 223 件。这其中包括象山毛毛渔具涉嫌无证销售无中文标识的日本产晕船药品案，象山倪氏堂医学科技有限公司的“老倪膏药”案等。

维权小贴士

12331 热线是全国统一的食品药品投诉举报热线，目前在我市各级食品药品监管部门已全部开通。它主要受理公民、法人或其他组织向各级食品药品监督管理部门反映生产者、经营者等主体在食品（含食品添加剂）生产、经营环节中有关食品安全方面，药品、医疗器械、化妆品在研制、生产、经营、使用等环节中有关产品质量安全方面存在的涉嫌违法行为。

对于公众咨询，12331 投诉举报热线会即时答复；对公众投诉举报，按照《食品药品投诉举报管理办法》规定，在受理之日起 60 个工作日内办结，情况复杂的，不超过 90 日办结。

北仑两卖家跨境电商平台卖假货被查

夏日渐热，一副好的太阳镜是很多人夏日的必备品。在电商迅猛发展的今天，通过跨境电商平台选购国外知名品牌太阳镜的消费者不在少数。

近日，北仑区市场监管局查处了 5 家在跨境电商平台上销售假冒名牌太阳镜的网店，涉案卖家销售的假冒太阳镜包括“RAY BAN”、“American Optical”、“Ferrari”等知名品牌。

去年年底，北仑区市场监管局接到阿里巴巴集团的举报，称其辖区内有 2 个网络卖家存在售假嫌疑。接到举报后，该局立即组织人员前往这 2 个卖家所在地，新碶街道环球东方港城小区和大碶街道的石湫村。结果，第一次现场检查，并没有发现有任何涉嫌侵权的商品。

“我们对这 2 个卖家现场电脑上的网

店、现场的库存商品都进行了仔细检查，都没有发现可疑问题。于是又联系了阿里巴巴安全部的相关负责人，请他们提供进一步的证据。”该局稽查大队有关负责人说，“拿到进一步证据之后，我们再次对这 2 个卖家的当事人李某和胡某进行细致调查，结果发现他们不仅在对外网络销售平台售假，同时还采取不同的手段在刷单。”

卖家李某，在某跨境电商平台开设了一家网店，从事太阳镜销售。他从其他网店以 13 元一副的低价购入“RAY BAN”太阳镜，然后分别以每副 5.83 美元、5.98 美元的价格在自己网店进行销售。

为了制造畅销假象以获取更多利益，李某还为该假冒产品疯狂刷单，刷单量占比不小。该负责人介绍说，李某在部分顾客订货

时，要求顾客按照他说的链接下单，根据对方订单号的实际金额，在后台修改价格，然后按客户实际需要的太阳镜发货。李某通过这种方式完成对“RAY BAN”品牌太阳镜的刷单，刷单金额共计 3285.64 美元。“截至被查获时止，其实际销售的‘RAY BAN’太阳镜销售额为 6767.5 美元，经营额 7658.4 美元。”

另一卖家胡某，在相同的跨境电商平台上开设了 4 家网店从事太阳镜销售。“同样，胡某在其他网店以低价购入‘RAY BAN’品牌太阳镜，再以高价在这 4 家网店上销售，至于刷单工作则通过找专人来帮助完成。该店共销售假冒太阳镜 682 副，刷单金额达 4357.98 美元。”

目前，此案正在进一步查处之中。

通讯员 王奕云

金六福白酒二维码无法扫描？

无法扫描二维码是厂家内部用的随机物流码

3月11日，胡先生拨通了12315热线投诉，说自己在超市购买的四瓶金六福白酒，其酒瓶上的防伪二维码无法进行扫描，怀疑买到了假酒。

原来，3月3日，胡先生在三七市镇一家三江超市购买了四瓶红色铁盒外包装的金六福白酒。3月4日晚上，胡先生与亲戚朋友一同聚餐，拆开其中一瓶金六福白酒的外包装。看到酒瓶上有个防伪标识，旁边还有个二维码，就拿出手机扫描，却发现怎么也扫不出来。

“我和朋友用各自手机扫了好多次都不行。”胡先生说，让他不解的是，当他尝试扫描铁盒包装上的条形码时，却能成功扫描。

3月7日，胡先生带着购买的白酒来

到该三江超市，超市工作人员用手机尝试扫描酒瓶上的防伪二维码，反复多次也无法进行正常扫描。超市工作人员与金六福厂家取得联系，厂家表示白酒没有任何问题，但如果消费者有疑问，金六福厂家方面愿意赔一箱白酒给胡先生。对于厂家说法和做法，胡先生心里的疑问反而越来越大了，“既然厂家认为没有问题，那为什么还要赔我一箱酒呢？”

接到胡先生投诉后，余姚市场监管局文亭所当天就与厂家进行了联系，并按约定把胡先生购买的金六福白酒和超市所售的同批次白酒都带回所里进行封存，等待金六福厂家工作人员上门进行检测。

3月15日，云南金六福贸易有限公司打假专员、三江超市食品安全组工作人员、

三江超市三七市店店长、胡先生一起来到文亭市场监管所，打假专员在多方见证下对已经封存的金六福白酒进行了现场鉴定后表示：该批次金六福白酒确实是本公司生产，不是假酒，至于酒瓶上防伪标识处的那个二维码其实是随机物流码，主要是方便厂家查询销售区域，用于防止窜货设置的。而对于之前厂家工作人员表示愿意赔一箱白酒给胡先生这个做法，打假专员表示是工作人员处理不当，并向胡先生表达了歉意。

尽管打假专员已经确认胡先生所购买的金六福白酒并不是假酒，但胡先生仍希望能做退货处理。对于胡先生的要求，三江超市方表示理解，也愿意当场退还四瓶白酒钱款 352 元。胡先生对此表示满意。

通讯员 张松高



红盾网剑暨“甬剑一号”专项执法行动开启

为期 5 个月的红盾网剑暨“甬剑一号”消费者权益保护专项执法行动正式开启。其间，全市市场监管部门将结合我市网络交易和消费品市场特点，针对侵害消费者权益的网络和实体经营者，线上线下同步开展各项执法检查行动。

本次行动以我市电子商务园区、团购网站等平台、企业及网络经营者作为重点检查对象，以消费者反映问题较多的家用电器、家居用品、儿童用品、食品、药品、化妆品、家用医疗器械、减肥产品、成人用品、微整形产品，以及家庭食材配送、网络订餐服务、汽车维修、旅游服务等为重点检查项目。

奉化：许可证过期被罚 5 万

近日，奉化江口一家综合型大酒店，在餐饮服务许可证到期后仍从事经营活动，被奉化市市场监管局责令整改，并在没收违法所得的同时处以 5 万罚款。

经查，该酒店餐饮服务许可证于 2015 年 11 月 4 日到期，且酒店负责人并未在到期后申请延续或申办新许可证，其间断断续续经营餐饮服务收入 7000 余元。

慈溪：架空层、车棚（库）可作住所登记

2016年3月开始，慈溪市中心城区具有经营用房条件的架空层、车棚（库）等，在出具房屋所在地村（居）委会、社区或业主委员会盖章的已经利害关系人同意的意见证明和遵守法律、管理规约的承诺后，可以登记为市场主体的住所（经营场所）。

据悉，该登记新政仅针对从事计算机系统服务、数据处理、软件开发、电子商务、广告策划、文化创意、装饰设计业务、信息中介、小食杂、服装、零售等无污染、不扰民、无安全隐患的经营项目。

鄞州：强化对食品加工小作坊监管

鄞州区咸祥市场监管所通过强化品牌创建、行政指导、网格制理进一步推进对食品加工小作坊的整治，2015年累计有2户食品小作坊取得了小作坊生产许可，9户正在改造提升，劝退无法改造升级小作坊5户，取缔3户，自行歇业2户，签订《质量安全承诺书》50份，发出责令整改通知书78份。

通讯员 宣文



3月10日~13日，宁海县跃龙市场监管所组织工作人员到辖区现代家居市场设点，为周边几大市场经营户开展年报上门服务。通讯员 宣文