



# 网购的零食竟是“三无”产品 宁波一消费者把天猫店家告上法院

“我在天猫网店买了一批零食，没想到竟然是‘三无’产品，吃了后人不舒服。申请退款，还被拒绝了！”象山的莫女士在网购零食时遇到了一件烦心事。和店家协调未果后，她把天猫店家告上了法院，要求以一赔十。

## 网购到“三无”产品，申请退款被拒

去年年底，莫女士在天猫网店的T食品专营店购买了大油饼等若干散装零食，共计400元左右。

收到商品后，莫女士开箱发现大油饼、窝窝头均由塑料袋真空包装。她便和4个朋友分享“美食”。不料在食用后，莫女士和朋友都感觉身体不适，恶心想吐。

经查询，这批产品为“三无”产品，包装上无任何标签、生产日期、保质期、生产许可证、执行标准等。

随后，莫女士先后两次以“质量问题”“7天无理由退换货”向T食品专营店提出退款申请，但均被以“其他”原因拒绝。

莫女士于是向象山法院申请撤销双方的买卖合同，且要求T食品专营店退还购物款，并支付十倍价款的赔偿金。

## 法院：同意退款，但以一赔十缺乏依据

象山法院经审理认为，食品经营者销售散装食品，应当在散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期以及生产经营者名称、地址、联系方式等内容。涉案产品系散装食品，但外包装上却未标明名称、生产日期等信息，不符合上述法律规定。因此，原告莫女士要求被告T食品专营店退还货款的诉请依法予以支持。

那莫女士能得到十倍赔偿吗？法院经审理认为，《中华人民共和国食品安全法》及《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》中所规定的可以要求支付价款十倍赔偿的食品，是指不符合食品安全标准的食品，《中华人民共和国食品安全法》第一百五十三条规定，“食品安全，指食品无毒、无害，符合应有的营养要求，对人体健康不造成任何急性、亚急性或慢性危害”。

本案中原告莫女士虽诉称食用所购大油饼、窝窝头后有恶心想吐的身体反应，但并未提出食品存在有毒、有害、不符合应有的营养要求的证据。仅因生产日期、保质期、生产经营者名称以及联系方式未做标注而主张十倍赔偿，缺乏法律依据，故不予支持。

记者 王颖 通讯员 徐如霞

## 3·15微访谈 等你来参加



明天就是一年一度的国际消费者权益保护日了，为了给广大消费者一个集中反映问题的渠道，更好地维护自身权利，《宁波晚报》联合宁波市消费者权益保护委员会联合开展“3·15微访谈”活动。

本次活动，以市消保委为主体，联合了市交通委、市住建委、市邮政管理局等10多个相关职能部门集中回答网友和消费者的有关问题。本次活动时间为3月15日9:00~11:00。广大消费者可通过关注宁波晚报官方微信，在相关主题页面提交问题就可以参与活动。相关职能部门会在微访谈期间集中回答消费者提出的问题，及时解答相关投诉举报。活动结束后，相关问题还会继续保留，在一定时间内转达给相关的职能部门，在规定时间内给予信息反馈。记者 毛雷君



## 没过保修期的热水器坏了 售后服务还要收取 上门服务费

本报讯(记者 范洪 毛雷君)继上周余姚消费者周师傅投诉帅康热水器产品质量及售后服务存在缺陷和问题后(详见本报3月9日A15版《买了帅康热水器竟不出热水，前后上门修了四五次才解决》报道)，近几天，又有多位消费者通过晚报3·15维权线索征集爆料平台，投诉其买家电遇上的糟心事。

其中，网友“神的儿子”向本报投诉反映称，其购买的一款斯宝亚创热水器水温不高，而且售后也存在一定问题。

斯宝亚创是一个创始于1924年的德国热水器品牌，品牌享有一定知名度。这位网友的这台5升斯宝亚创热水器是2016年8月买的，据他反映，这台热水器装好后，他就几乎没怎么用，也就没发现有什么异常，但到了去年下半年，他开始使用热水器时发现这台热水器的出水温度只有25℃，于是他就多次向厂家和售后部门打电话。但得到的答复却是产品质量没问题，造成问题的原因是水管出水量不对。而且按照这位网友的说法，售后同意上门检修，但无论是否能够修好，都需要支付100元的上门费，但保修期却明明写着是3年，这让消费者很难接受。

昨天，记者致电斯宝亚创宁波的维修服务部，负责人吴先生表示，他们已和这位消费者进行过沟通，因为厂家有明确的规定，1年内产品质量出现问题，售后上门服务是免费的，但如果超过时间，每次维修，如果有师傅上门，就需要支付给师傅100元的服务费，但3年保修期内，维修仍然是免费的，这个并不冲突。通过协调，吴先生也表示，今天他们会上门为热水器进行检修，切实为消费者解决问题。

宁波和义观达律师事务所的王丽红律师认为，保修期内的家电一般应当是免费维修的。如果超出保修服务的范围，那么可以收取维修费。维修换件等一般都有统一的价格清单，可联系商家、售后等咨询相关费用，以确定维修人员有无乱收费。维修时请维修人员出具收费清单、发票，保留证据。具体的收费标准，还要以双方协商为准。

## 热心救助化解危机 浙商银行宁波宁海支行获客户送锦旗嘉奖

本报讯(通讯员 林备军)近日，市民李燕妮拿着一面写着“真心相助 恩情铭记”的锦旗来到浙商银行宁波宁海支行营业大厅，敬谢该网点服务人员日前营救其幼女。

据悉，就在上月的一个午后，李女士在该支行大厅办理业务，不一会儿，其婆婆抱着她一周岁的女儿冲进支行营业大厅呼叫求助。原来孩子被喂食了硬质食物卡喉导致呼吸困难。当时孩子已出现脸色苍白、脑袋耷拉的症状，情况万分危急。

正在支行大厅巡逻的保安人员严

浩发现后，立即将情况报告给营业主管戴丽慧，同时紧急拨打120急救电话。戴丽慧得知情况后，马上跑过来，帮李女士拍打孩子背部，同时挖抠孩子嘴巴，想办法把食物从喉咙清理出来。大堂经理和其他工作人员也从旁援手。经过大家共同努力，卡在孩子喉咙里的食物终于清理出来。孩子得救了！

正当惊慌失措的孩子的奶奶瘫坐在地，惊魂未定的妈妈抱着孩子无所适从之时，工作人员搀扶、倒茶、安抚，让李女士感动不已，此事在当地传为美谈。