



■《记者暗访宁波无限极门店》后续

无限极昨承认经销商夸大宣传 并提出十项整改措施 无限极浙江分公司表态 根据调查结果,进行限期整改



上周,本报针对近期身陷舆论漩涡的无限极进行调查,并采访到了不少被无限极困扰的消费者(详见本报1月24日A3版、1月25日A6版)。宁波市12345政务服务热线中心的统计数据显示,自2018年1月1日至2019年1月22日,该中心共接到有关无限极的投诉18条,可见无限极在宁波市场占有一席之地。

在本报连续报道后,此事得到宁波各级市场监管部门的关注和重视,无限极(中国)有限公司浙江分公司特意来到本报进行沟通。此外,昨天无限极(中国)有限公司也针对近期的多起事件,作出最新声明。

□通讯员 王琼燕 金报记者 朱琳 张清颖



鄞州区市场监管局工作人员排查无限极门店
鄞州区市场监管局供图



记者手记

虽然此事有了进展,但后续整改情况如何,我们尚且不知。

整改措施的第一项中,无限极表态,会在服务中心、专卖店等经营场所及销售各环节张贴、发布“保健食品不是药物,保健食品不能治病”的警示语,事实上,记者在暗访中也看到这些标识语,然而当记者问及产品时,销售人员依然大肆宣扬产品能“降低血糖”、“修复胰岛功能”……

而据绝大多数投诉人反馈,之所以购买如此多的产品,正是奔着产品的“疗效”去的。但愿这一次全国多地的投诉事件,能让这家企业真正做到规范经营,也希望这些承诺,不是他们的“豪言壮语”。

鄞州市场监管部门

3家涉事门店负责人被调查询问

上周,记者将收集到的证据提交给鄞州区市场监管局。1月25日下午,鄞州区市场监管局稽查大队副大队长李栋接受记者采访。

李栋告诉记者,此前,他们和宁波市市场监管局的工作人员一起,对鄞州辖区内直销企业的分支机构进行走访,并通知公司负责人到市局接受约谈,其中就包括无限极公司。而正在售卖无限极产品的商家,则是他们检查的重点。

“排查下来发现,辖区里共有10家无限极的直营门店,其中5家已关门。这5家当中,有2家是彻底歇业,另外3家可能因过年放假而暂时关门,所以我们会在年后继续关注。”李栋说,对于正在营业的5家直营店和34家售卖无限极产品的商场、超市等,他们从营业执照、柜台产品、店内宣传资料等方面进行检查,“现场未发现涉嫌虚假夸大的宣传资料,未发现非直销产品。”

“那么,对于本报此前提提交的证据,市场

监管部门将作何处理呢?”

“我们将着手甄别分析。我们还通知了涉及的三家门店的相关负责人,前来接受调查,并制作询问笔录。”李栋表示。

李栋告诉记者,1月24日,在看到本报调查报道后,他们就约谈了无限极宁波地区负责人,要求做好规范经营行为和产品宣传,积极做好消费者的投诉处理。同时,如果要在辖区内举办会销活动,要求公司必须向相关部门报备。

此外,记者根据市民夏先生提供的无限极门店地址,联系余姚市低塘市场监管所。该所一名毛姓工作人员表示,接到记者反映的情况后,他们派工作人员前往门店查看,但这家门店现已关门。目前,他们正与夏先生联系,了解更多具体情况。

1月25日上午,记者联系高新区市场监管局,将近期调查情况进行反映。不过,该处一名黄姓工作人员表示,目前不方便接受采访。

无限极浙江分公司

两名经理与本报沟通并表态

除了有关部门采取行动外,无限极(中国)有限公司浙江分公司的两名经理,也于1月25日来到本报,进行沟通。

他们承认个别经销商在销售过程中,的确存在一些问题,称在事情发生后,一直积极配合有关部门进行调查,并表示,规范经营一直是他们在倡导的,接下来会约谈本报报道的几家门店负责人,按照公司规定,对那些夸大宣传的经销商作出处理,之后也会对宁波地区所有经销商进行规范宣传的动员和宣传。

昨天上午,浙江分公司方面向本报出具了对于此事的官方回应:

近日,贵报报道了我司授权专卖店的一些情况,我司高度重视,第一时间派专人约谈专卖店店主,并主动向宁波市市场监督管理局及鄞州区市场监督管理局做了汇报。

目前,公司成立整改专职小组。我们尊重相关法律法规和调查结果,我司配合市场监管部门做好自查自纠,不得对销售的产品作夸大功效、虚假宣传,对若执行不到位的专卖店严格按照公司规章制度进行处理,限期整改。

感谢贵报的监督与支持!

无限极总公司

对经销商虚假宣传查处不力

同时,无限极总公司方面针对全国多起投诉事件,也作出官方回应。

昨天上午10:56,@无限极中国(无限极(中国)有限公司官方微博)发布一则名为《无限极进一步响应“百日行动”的整改措施》的正式通报。

通报中提到,自从1月8日国家市场监督管理总局等13部委联合发出“百日行动”的通知后,无限极公司在第二天成立专责项目组,开展自省自查自纠。

@无限极中国在通报中表示,公司对研发、生产、销售及服务等各环节进行检查,发现“公司存在经销商管理制度不完善、主体责任不明确,对经销商夸大、虚假宣传行为查处不力,对私自制售、传播、使用夸大、虚假宣传违规资料的行为监管薄弱,同时对消费者的投诉处理方式单一、人文关怀不足等问题”。

文末,@无限极中国还向公众提出十条专项整改措施:

1. 在服务中心、专卖店等经营场所及销售各环节张贴、发布“保健食品不是药物,保健食品不能治病”的警示语;
2. 建立销售终端监控系统;
3. 严格执行退换货制度,完善消费者投诉处理的各项政策;
4. 设立消费者权益保护专项基金,快速、妥善处理消费纠纷;
5. 暂停审批专卖店三个月,要求所有专卖店签署《规范经营承诺书》;
6. 开展对专卖店、经销商的巡查和暗访;
7. 重点查处夸大、虚假宣传行为,一经查实,从重从严处罚;
8. 建立有奖举报制度,打击私自制售、传播、使用夸大、虚假宣传资料的违法违规行为;
9. 建立长效机制,健全《经销商管理制度》,进一步规范经销商的行为;
10. 建立“分公司规范经营责任制”。