



严勇杰绘

维权热线
66111111

很多人喜欢看电影时带点零食或饮料助兴,但是如果你带的东西被工作人员阻拦,你会怎么做?消费者汪先生最近遇到这样的情况,他就直接要求退票走人。

□记者 毛雷君

自带奶茶不让进影院 观众当场退票

值班经理:肯定带了其他刺激性食物

自带奶茶被禁止入内,消费者退票走人

汪先生告诉记者,上周他去位于东部银泰城的博纳影院看电影。当时他带了一杯奶茶,但是在检票口被工作人员拦住,要求他喝完奶茶或处理掉之后再进入。

“当时我这杯奶茶刚买的,一口都没喝,我怎么可能一下子全部喝掉。这有点为难人吧!”汪先

生和工作人员沟通无果后,一怒之下,直接退票走人。他觉得自己受到了不公正的待遇,可能影院方面还有某些潜规则在:要吃喝必须在他们那里买,外带食物不许入内,剥夺了他作为消费者的选择权。于是,第二天他拨打12345热线反映此事,并且要求有关部门进行查处。

影院表示很冤枉,认为他带了刺激性食物

对此,记者采访了博纳影院的工作人员。据值班经理陈先生表示,他们一般是不会阻止观众自带饮料进入影厅的,他们没有强制要求必须在影院内购买饮料或食物。开设的零食售卖处只是为了给消费者更多的选择权,并没有强制消费的目的。

陈经理告诉记者,有一种可能性,工作人员是会劝阻观众进场的。那就是携带了刺激性的食物,比如汉堡、麻辣烫等食物。“因为影厅是一个相对封闭的环境,如果有观众吃这些具有刺激性的食物,会对其他人造成困扰,所以我们会婉拒,要他

们在外面吃完,或处理掉再进去。”陈经理也强调,在每个入口,他们都有醒目的标志,提醒观众不要携带具有刺激性的食物入场。

“我们在门口还配备了保温柜,如果观众吃不完,可以暂存在保温柜里,在观影结束后再出来食用,一般情况下是不会变冷的。”陈经理表示,对于一般的饮料,比如矿泉水、酸奶等,他们不会阻止,甚至是蛋挞,他们也会放行。那天一定是那位观众携带了其他刺激性食物才被工作人员婉拒的。

最后陈经理表示,现在都有监控,如果有必要,可以调出当天的监控来验证。

不会强制检查消费者,除非影响他人观影

记者也从其他院线了解到,虽然绝大多数影院从观影体验出发,一般都不允许观众携带具有刺激性的或者会产生很多垃圾的食品(比如瓜子等带壳食物),但是在具体操作上一般比较灵活,不会强制观众处理。

另外一个连锁院线的负责人告诉记者,他们没有权力去检查观众的随身物品。如果观众背了包,完全有可能带刺激性食物进入。他们之前也发

现过有人在影厅里吃麻辣烫,甚至吃西瓜。一般巡查人员发现后会及时劝阻,或者让观众暂存食品。而记者也发现,据外地媒体报道,曾经有观众就不能外带食品起诉过影院,但是被法院驳回,认为影院并没有利用其垄断地位损害消费者的选择权。

所以,不管是从消费者还是从影院方面来讲,尽量不给人造成困扰,互相理解,才是应该有的态度和做法。

在保质期内的鲜奶竟成“豆腐花”

超市与供应商:愿意给予消费者一赔十实物



鲜牛奶变成了豆腐块。受访者供图

网友小皮通过官微向记者讲述了一次不愉快的消费经历:他打开一盒牛奶,闻到一股刺鼻的味道,发现里面的鲜奶变质了。更让他感到不愉快的是,当他拿着这盒牛奶回到超市时,相关负责人和厂家并没有答应他维权的要求。

□记者 朱立奇

消费者 还在保质期内,可牛奶却变质了

根据网友小皮的讲述,8月17日晚上他在位于高新区江南路上金沙奥莱公园的永辉超市进行一次大采购,其中一盒光明纯鲜牛奶980克,价格为15.9元。8月18日中午12点左右,他打开了这盒光明牛奶,直接喝了一口,当下就感到味道不对,把盒中牛奶倒出来一看,发现鲜奶变成了一块块“白豆腐”,还散发着刺鼻的味道。察觉到牛奶变质后,网友小皮拿着盒子跑到永辉超市,要求超市方面给个说法。

“超市工作人员先查看保质期,发现是8.14—

8.19,没有过期,再打开一闻,他们基本认可牛奶变质这一说法。之后,工作人员开始联系光明方面的供货商,电话里供货商表示,他们的产品和运输链都是科学管理的,只要不过期,产品就不会有问题,喝下去没什么问题。可这位供货商人都不在现场,就敢下这样的判断,我很不理解。我当场提出,要求以一赔十,对方没有接受,说顶多一赔三。在超市和他们说了半个小时,我感受不到一点诚意,就离开了。”

在消费者看来,超市推诿供货商,供货商极端自信,并且没有解决方案,让他很愤怒。

超市回应 愿意一赔十,提供等价的奶制品

8月19日上午,记者来到永辉超市金沙奥莱店,先后采访了值班店长,奶制品类区域负责人,以及光明乳业相关的供货商。

值班店长介绍,这盒牛奶无论是从气味上、呈现的状态上看应该是变质了,但最后确认必须要专业机构检测。另外,由于天气炎热,消费者本人在购买牛奶后,在运输或储存的过程中是否因其他原因导致牛奶变质,也未可知。

而该超市的奶制品类区域负责人表示,事情

发生后消费者的确来到超市进行维权,我们提出了解决方案:一赔十的原则,提供等价的奶制品,无论是鲜奶还是酸奶,只要在这个价格范畴内,都可以供消费者选择。“可消费者要求一赔十的现金,我们只能提供实物,双方没有谈拢。”

随后,记者见到了光明方面的供货商,该供货商表态:愿意给予消费者一赔十实物的赔偿,希望消费者能够接受该方案。

最新进展 变质牛奶已保存,等待消协的介入

对于超市的说法,网友小皮无法认同。他表示,出问题至今,他没有接到过来自超市和光明供货商的任何一个电话。购物当天他是开车来回的,顶多5分钟,到家后就把牛奶放入冰箱,不存在没有妥善储存,而供货商坚持说牛奶没问题让他不能接受。

至于赔偿,网友小皮表示,要么根据《食品安

全法》第一百四十八条相关规定,给予1000元的赔偿;要么一分赔偿都不要,但是要让这位供货商喝一口他所说的没有变质的牛奶。

目前,该消费者已经向市场监管部门进行投诉,等待消协的介入,而他本人也将这盒变质牛奶进行保存,以便未来进行相关部门的检测。