



新浪微博 :@青年报读者互动

栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

老罗帮你忙 13801898568

# 金锣王中王火腿肠保质期内长霉 商家拿走产品赔付100元后再无音讯

尚在保质期内的食品打开来却变质长霉了,想必任何人遇到这种情况都会疑惑不解。近日,市民陈小姐向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,她在康汇路上的如海超市购买了一袋金锣王中王火腿肠,吃到第三根时发现火腿肠长霉了。对此,金锣消费者热线的工作人员将陈小姐购买的火腿肠取回且当场赔付了100元,之后就再无任何回应。

本报记者 朱迪



火腿肠一端封口处布满了绿色的霉斑。

受访者供图

## 购金锣火腿肠

### 尚在保质期内就发霉

“一袋10根的金锣王中王火腿肠,吃到第3根时竟发现长出绿色霉斑。”陈小姐告诉记者,11月9日她在位于康汇路上的如海超市内花了11.5元购买了净含量为400克,一袋10根包装的金锣王中王火腿肠。“买的时候,我还特意留心注意了一下生产日期,是2012年10月8日,保质期是6个月。”火腿肠买回家后,陈小姐与家人当即就拆开吃了起来,然而当陈小姐拿第3根火腿肠时,她发现火腿肠一端封口处布满了绿色的霉斑,看到长满霉斑的火腿肠,我心一下子就毛了起来。“至今,陈小姐还心有余悸的回忆道。

看到火腿肠上点点的霉斑,陈

小姐当即作呕起来,因为我是直接用嘴巴咬开火腿肠封口的,也不知道有没有把霉菌吃到肚子里。”此刻,长霉的火腿肠还散发出了阵阵异味,正当陈小姐怀疑是不是把生产日期看错时,她再次确认了包装袋上打印的生产日期,保质期为6个月,明明才生产了1个月的火腿肠,怎么就长霉了呢?陈小姐大感不解。按照包装上印刷的消费者热线,陈小姐当下与金锣方面反映了该情况。

### 金锣拿走火腿肠赔偿100元 热线称问题由各地区解决

令陈小姐十分失望的是,对方在了解到情况后,并没有做出多大反应,他们就说会派工作人员上门来取回这袋火腿肠,然后就直接把

电话挂断了。”陈小姐有些气愤的说道。“几天后,对方的工作人员就直接将剩下的火腿肠全部拿走,并且当场赔偿了100元,之后就再也没有任何回复。”本来还想和对方理论一番,结果对方工作人员无辜的表示,只是上门收取货物的工作人员时,陈小姐一时也没了主意,事后金锣的处理态度,真是让消费者失望至极。”

记者随后拨通了金锣消费者热线电话95105613,电话接通后,对方的工作人员表示:“已经将陈小姐的投诉记录在案,并且也告知给了相关工作人员。”当记者询问,为何仅仅只是将陈小姐购买的金锣火腿肠拿回去,却迟迟没有任何处理结果时,该工作人员解释称,“具体问题由各地区解决,至于他们是否解决、

如何解决,我们无法监控。我们也将这次来电投诉再次登记反馈,还请消费者等待答复。”

## 》律师说法

### 消费者应先确定事实 再投诉维权

上海德恒律师事务所的盛先磊律师认为,金锣的做法肯定是不对的。“因为有问题火腿肠已经被商家拿走了,那么作为消费者就应该首先找到当初上门取走产品的工作人员,要将火腿肠长霉斑的事实确定下来。如果接下来商家还是不肯做出相应的赔偿,消费者则可以到消协去投诉,也可以将相关问题反映到相关食品监管部门以及当地的工商管理部门,来进行投诉维权。”

## 》投诉反馈

### 电视购物退款 为何迟迟收不到

市民 魏先生 投诉:今年10月6日左右我在电视上看到“现代家有购物”一则床上用品四件套售价398元的宣传,便进行了电话购买。可是第二天送货上门后我感觉质量不如意,因此要求退货、退款。10月8日“现代家有购物”的工作人员将产品从我家运走,客服人员也同意我的退款要求。可是如今都11月中旬了,我还未收到退款,想要个说法。

记者 俞韩岭 反馈:接到魏先生向与本报合作的新浪上海维权频道(@上海维权投诉)反映后,记者从上海现代家有购物商务有限公司负责售后的刘小姐处获悉,现代家有购物当初确实办理过魏先生的退款事宜,也通过邮局寄了汇款单,但在10月26日时被邮局退汇。“当时邮局的人告诉我们地址上没有门牌号,后来经发现是魏先生的妻子提供给我们的家庭地址中没有写到‘号’”,刘小姐说,10月29日与魏先生的妻子取得联系后取得了正确的地址,10月30日我们再度寄出汇款单。公司和投诉人说过,如果无法等待汾西路邮政所处理,可直接带着身份证到共和新路邮政支局去取现。”记者截稿前获悉,魏先生称有空了后会带好相关证件去柜台取现。

## 》回音壁

### “双立人刀具使用半月就生锈”后续 公司同意免费换刀

本报讯 记者 朱迪 11月8日,本报报道了“双立人刀具使用半月就生锈”的投诉,当时双立人客服表示,双立人刀具并非是万能的防锈刀,经张先生的同意后,双立人方面将刀具重新打磨了一遍。之后,双立人方面考虑到张先生购买刀具的时间确实不长,11月13日,双立人售后负责人陈先生表示,答应帮张先生更换同型号的刀具。

### “宽带月租6元账单却过百”后续 电信修正账单金额

本报讯 记者 俞韩岭 本报10月30日曾报道,家住徐汇区虹梅小区的翁女士虽然在8月份办理了上海电信的159套餐,工作人员称宽带月租费只要6元,但10月份收到的9月话费账单却达到128.1元。记者当时采访时了解到,“100元的宽带直降费用”的优惠并未成功实施。

记者近日从翁女士处获悉,本报报道后第二天电信工作人员就主动致电她表示道歉,称是由于运营商的问题导致套餐被取消,并修正了翁女士的账单金额。翁女士感谢电信及时帮助之余也感谢本报协调。

# “爱室丽”沙发货不对板 坐着就会往下滑

本报讯 记者 罗水元 1.2万多元的真皮沙发,市民赵女士在美国第一家家居品牌“爱室丽”门店试坐时感觉良好,但购买后却坐不安,想要退换货时,还被要求出300元运输费。11月12日,记者现场采访后,“爱室丽”方面表示将解决到赵女士满意为止。

## 万元真皮沙发坐不安

### 顾客自测货不对板

本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者接赵女士投诉后前往其家中采访时,坐上那款沙发,身体往沙发背上一靠,双脚随意放在地板上,臀部就会慢慢往下滑;如果双脚悬空或绷紧肌肉,臀部就不会往下滑。

“谁坐沙发时会一直双脚悬空,绷紧肌肉?”赵女士说,她于10月28日在爱室丽看中这款沙发后,特意在超市样品沙发上试坐一会,感觉非常不错,当场就交了全款12000多元。“未曾想到的是,10月31日,商家

发货送到家时,除了内饰衬布有点粗糙外,一张沙发坐垫皮面还有包装不好情况,最令她难以接受的就是坐在上面会下滑。

赵女士告诉记者,她接下来就与爱室丽客服部门联系,对方一开始不承认,他们说是新产品缘故,坐一下就会好的,但坐了好几下,下滑状态依然依旧。

“我们坐上新买的沙发后,发现人体自然下滑,根本坐不安稳。”随后,赵女士检查原因,发现该款沙发有多个她自认为货不对板之处:购买沙发坐垫最高点比样品沙发高了6厘米,样品沙发坐垫最高点在距靠背49厘米处,而购买的沙发在距靠背40厘米处,样品沙发坐垫最高点距离沙发靠背的有效宽度为56厘米,而购买沙发的有效宽度为53厘米。

### 顾客不满出退换货运费

### 爱室丽承诺让顾客满意

赵女士说,她进一步来到爱室

丽门店交涉,几经谈判,商家终于同意派代表到我家进行观察,她将这一数据亮给前往她家中现场处理的爱室丽方面有关代表看时,对方得出的结论与她一致,的确是货不对板。在承认货不对板后,对方仍说产品符合规范,我就搞不懂了,这样的沙发还符合规范,我问是什么规范?中国的还是美国的?对方坚持不肯说,只说是“秘密”,怎么善后处理,要回单位后再告诉我。”

在一张爱室丽售后处理单上,“维修人员已上门查验问题,承认问题的存在”一栏中,有如下描述:“产品两边座后高,坐上去会往前滑。”

赵女士介绍,爱室丽后来给她的回复是:不能退,不能换。在她坚持要求退货或换货后,对方又要求她负责支付将沙发搬走时的运输费用300元。“明明是商品出了问题,商家代表也承认了问题的存在,为什么就不能换,就不能退?当初,我们

选中这款沙发,就是因为试用了他们摆放在商店里的样品,那么,商家最起码要保证和样品的尺寸、做工要一致吧,如果早知道实际拿到的沙发和样品有这么大的出入,连基本的坐、靠都有问题,谁又会去买呢?”

上海市申骏律师事务所赵星海律师指出,如果顾客所买产品质量与样品存在出入,顾客不能正常使用,商家应该承担由此产生的后果,由此,赵女士退换沙发时产生的运输费,即使超过300元,也应该由爱室丽承担。

11月12日下午,记者来到爱室丽现场采访时,商场有关外方负责人当即表示,将与赵女士进一步沟通解决,让解决方案让赵女士满意为止。昨天下午,记者联系赵女士,她说在记者采访后,爱室丽方面已与她联系今天前去拉沙发,但具体怎么解决,还没有最终方案。