

网购杨梅货不对板 批次差异如此之大

投诉人：黄女士
投诉时间：6 月 3 日

如今，在 APP 上购买水果时鲜早已不是什么新鲜事，省时省事，水果质量也多有保证。正因如此，黄女士就一直喜欢通过网购的方式买水果。5 月下旬，黄女士在某生鲜配送 APP 上购买了时令的东魁杨梅，到货后非常满意，杨梅个头大，色深紫，口味

酸甜浓郁。看到全家都很爱吃，虽然价格比较高，黄女士准备继续下单购买。恰好一周后该商品有专属于会员的特价八折优惠，这是充值 VIP 的福利，商家表示打折商品与正价品质无二。黄女士毫无怀疑就下了单，可送到家的杨梅却令她大跌眼镜。这批八折优惠的杨梅，所有东魁品种的特征都看不到，不仅颗粒小，颜色也变成了鲜嫩的淡紫红色，关键是吃起来酸并且口味寡淡，甚至还有少数

杨梅已经明显坏了，实物与网页宣传照片有着明显的差异。黄女士对此非常不满，她告诉记者，“东魁是杨梅之王，这样品相口感的普通杨梅，以东魁的名号和价格卖给消费者，实在让人无法接受。”

随后，黄女士把收货的杨梅拍照并描述口味后向该 APP 的客服投诉，得到的答复是水果每一个批次的口味和外观都会有差异，属于正常现象，不支持退货理赔。

◆记者连线

记者接到投诉后随即拨打了该 APP 的客服电话，对方的答复依然是“因水果批次不同会有差异，属于正常现象”。

记者随即又问及两批实物相差如此之大，这也算是正常现象吗？那商家是如何保证产品质量的呢？客服表示，所有在线销售

的水果都有专门部门进行品质把控，不会有问题。

既然如此，又如何解释打折销售的杨梅与正价杨梅的差异如此明显呢？“如果客户对产品不满意，收到的实物与宣传的产品完全不对板的情况下，商家应作如何处理？”

◆律师说法

请问这种货不对板的情况是否涉嫌消费欺诈？消费者在网购水果的时候需要注意哪些问题？

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在商家已通过网页载明水果品种、规格等信息且消费者系通过该网页直接下单订购的情况下，如商家所供应的水果品种、规格等与约定不符，则显然构成违约，消费者有权要求商家退款。

“如商家客观上无法切实做到网页宣传事项，且又以次充好等，损害了消费者的合法权益，则构成欺诈，消费者有权主张索赔。”金玮律师表示，所谓欺诈，是指故意告知消费者虚假信息或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示的行为。

金玮律师表示，根据《消费者权益保护法》第二十三条第二款的规定，经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。现商家提供的水果与约定不符，消费者要求退款的合理诉求应获支持。

同时，金玮律师也坦言，水果等鲜活易腐的商品是不适用网络购买商品七日无理由退货相关规定，但如商家交付的商品与约定不一致的，则消费者可以正当理由提出退货要求并主张退款。

此外，金玮律师提醒广大消费者，网购水果时建议选择口碑、信用良好的商家；在签收商品时注意查验，如发现“货不对板”

对于记者的质问，客服表示自己没有决定权，需要向上级主管反映，反映结果将在 3 个工作日内反馈消费者。

6 月 6 日，黄小姐接到该 APP 客服打来的电话，表示愿意退还此次购物的货款，黄小姐也对这个结果表示满意。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

等情形的，应当场拒绝签收，如系在签收之后再发现商品问题的，也应第一时间通过拍照等方式予以取证并向商家反映情况与提出异议，维护自身的合法权益。

记者 金勇

一周之“最”

最“猖獗”的冒牌“同仁堂”

“同仁堂”是著名的百年老字号，近年来在深圳出现大量打着“同仁堂”名义的机构，误导消费者而遭到投诉。近日，深圳市消委会公布了 35 家打着“同仁”或“同仁堂”旗号遭到投诉的商家，提醒消费者谨慎识别真假“同仁堂”。

深圳市消委会表示，有不少商家以“同仁”“同仁堂”的名义推销商品或服务，产生大量的消费纠纷。商家以“同仁堂”子公司或连锁店名义，通过免费养生体验诱导消费者充值办卡，消费者接受养生服务后出现身体不适或对服务不满意，

要求退款，遭到拒绝；消费者充值后，商家店铺转让或停业，消费者退费无门等。

针对消费者的投诉，深圳市消委会与福田区消委会向北京同仁堂(集团)有限责任公司进行调查核实。其回复称，消委会要求核实的 35 家被投诉机构均非北京同仁堂集团及下属子公司所开办，北京同仁堂集团从未授权 35 家机构使用“同仁堂”商标、字号，也未授权任何单位和个人使用“同仁堂”字号成立类似机构，这 35 家机构与北京同仁堂集团没有任何关系。

最“瘦”的羊肉

天津市红桥区人民法院近日对一起因

售卖含有“瘦肉精”的羊肉被检察机关提起公诉的案件作出一审判决，以销售不符合安全标准的食品罪判处该商贩陈某有期徒刑八个月，并处罚金人民币一万元。法院依法禁止被告人陈某在三年内从事肉类食品经营活动。

2017 年 11 月 10 日，天津市红桥区市场和质量技术监督局委托国家轻工业食品质量监督检测天津站对陈某所售羊肉进行抽样检验，检出克仑特罗成分含量为每公斤 39.2 微克。经天津出入境检验检疫局动植物食品检测中心复检，检出克仑特罗成分含量为每公斤 50.9 微克。

据了解，克仑特罗就是人们俗称的“瘦肉精”。

主笔闲话



都说“清官难断家务事”，但“家务事”一旦游走在法律边缘，甚至触线犯法，那就不得不管了。本期“专家坐堂”聚焦保护妇女儿童权益的案例，以案释法，依法维护妇女儿童的合法权益。

家庭类的案件，妇女儿童多数时候都处于弱势地位，但相关证据收集又比较难，很多时候只能“打落牙齿和血吞”。再则，传统的家庭思维作祟，所谓“家丑不可外传”，让许多人都不愿站出来寻求法律的

“家务事”该断就断

帮助。不过随着时代的发展，尤其是国家法治建设的推进，越来越多的人有了法律意识，开始拿起法律武器来保护自己。

尤为重要的是，相关行政部门、学校的介入，发现问题、固定证据、后期兜底，最大限度发挥法律的作用，为受伤害的妇女儿童提供了最坚实的保障。比如，缺乏法律常识的妇女遇到家暴后不知如何反抗，当地妇联及时介入，并作为申请人代表受害人向法院申请人身安全保护令并协助收集、固定相关证据；又如，无良父母贩卖亲生子女，民政局依法介入，请求

撤销这种父母的监护人资格，同时代表政府进行托底救助，并成为孩子们新的监护人；再比如，孩子在家犯错，家长教育失当殴打孩子，老师及时发现后报警，这样积极主动履行反家暴报告制度，全方位保障了未成年人的合法权益。

由于相关部门、学校老师的适时介入，才让这些违法行为不再只是“家务事”，不再随时间流逝而被淹没，司法机关能及时介入，还受害者一个公道。该断就断，任何“家务事”都不能凌驾于法律之上，这正是法治国家的应有之义。

金勇