

# “药”还是“食”? 冬虫夏草标注瑕疵惹官司

近几年来,冬虫夏草身价炙手可热,那么它到底是保健食品还是药材?前不久,苏州市吴中区法院审理一起关于冬虫夏草的消费纠纷,原告消费者认为自己购买的冬虫夏草不符合食品安全标准,要求被告药店十倍赔偿,而被告药店则认为冬虫夏草属于中药材,自己的销售是合法的。

2016年12月,刘先生在某中一家药店以每盒4900元的单价购买了4盒冬虫夏草,总价19600元。他将其中3盒赠送长辈后,查看剩下的一盒发现,包装盒上标注有“天然补品”、“名贵补品”,并在包装盒背面用小号字体标注了“天然食品”字样;产品包装上还标注有功效、产地、使用方法、储藏方法、净含量(50克)、生产日期等内容。但是,该产品包装上未标明生产者名称、地址及联系方式,也无条形码、无企业食品生产许可标志及编号等食品

安全标准应包含的内容,也无保健食品批准文号及标志。

刘先生认为,这4盒冬虫夏草是不符合食品安全标准的产品,侵害了消费者合法权益,于是将药店告上吴中区法院,要求被告药店退还购货款19600元并赔偿19.6万元。

被告药店答辩称,涉讼冬虫夏草属中药材而非食品,原告刘先生要求按照《食品安全法》相关规定“退一赔十”无法律依据。此外,冬虫夏草的生产、销售不需要办理许可证,被告药店销售的冬虫夏草有正规进货渠道。药店还提供了供货单位营业执照、农业生产者生产经营情况证明、送货单、身份资料等用以证实进货渠道正规,产品来源合法。

冬虫夏草究竟是食品还是药品,是否属于《食品安全法》调整的范围?吴中区法院经审理认为,《中华人民共和国药典》中收录了

冬虫夏草;国家食品药品监督管理总局于2016年2月发布的《关于冬虫夏草类产品的消费提示》中明确冬虫夏草属中药材,不属于药食两用物质。根据国务院药品监督管理部门会同国务院中医药管理部门制定的“实施批准文号管理的中药材、中药饮片品种目录”,冬虫夏草不属于实施批准文号管理的中药材。因此,冬虫夏草属中药材,但不属实施批准文号管理的中药材。被告药店出售的冬虫夏草包装上已注明使用方法、储藏方式、净含量、生产日期、产品产地等信息,但未注明生产单位,并在产品包装上出现“食品”字样,确实不符合包装规范,属产品标识存在瑕疵,但并无证据证明涉讼产品存在质量问题,或违反了相关标准。涉讼产品标识瑕疵尚不足以影响产品安全,原告刘先生也确认涉讼产品使用过程中未对其造成损害。

综上,原告刘先生要求被告药店惩罚性赔偿的诉讼请求无事实和法律依据。因此,吴中法院对原告刘先生要求被告药店赔偿19.6万元的诉讼请求不予支持。

庭审中,药店表示自愿退还刘先生购货款19600元,不要求刘先生退还涉讼产品。吴中法院认为这是被告的真实意思表示,也与其销售存在标识瑕疵的涉讼产品应承担的不利后果相适应,兼顾了原告的利益和对被告销售行为的否定性评价,公平合理,法院予以确认。据此,吴中法院判决药店退还刘先生购货款19600元,驳回刘先生的其他诉讼请求。

刘先生不服一审判决提起上诉。近日,苏州市中级人民法院作出二审判决,驳回上诉,维持原判。

(史华松 马俐 肖佳)

近日,市民许先生向12345热线投诉称,2016年10月份,他在网上买了一部“苹果”手机。使用至今年8月份,他不慎将手机屏幕左上角摔出了裂纹,导致开不了机,于是将手机送到苹果官网授权的百邦售后维修店维修手机。该店工作人员称,这部手机的屏幕、主板都出问题了。屏幕是摔坏的,需自费更换一块,花1148

元就可以;至于主板问题,因手机还在保修期内,可免费助维修。许先生表示同意,就留下手机回家等候。可过了几天,售后工作人员又告知许先生,不必换新屏幕、修主板了,付2488元就可以换一部新机。对此,许先生表示不能接

受,认为售后服务部已经确认是屏幕问题,只需付1148元换屏幕就可以了。但售后服务部坚持要收2488元新机,说这是本行的规定。由于双方争执不下,许先生向12345热线投诉。

姑苏区消保委观前分会接到

12345热线转来投诉后,经调查确认许先生反映属实。随后,消保委工作人员向被告售后服务部指出,许先生的手机因出现屏幕裂纹,根据售后服务部检测更换屏幕就可以使用了,但售后服务部后来又要求许先生花更多的钱更换新手机。更换

新手机,对于许先生来说没有问题,但要求多付一千多元钱,他当然不能接受。对此,服务部不能强加于人,以“本行规定”坚持收费换新机更是涉嫌强制消费。

经消保委工作人员耐心调解,被告售后服务部最后表示,就徐先生手机的维修问题,他们将与徐先生协商,尽量让消费者满意。

(观前 孟日)

日前,消费者洪先生为了一台电视机无法播放U盘而与商家维修部发生了纠纷。洪先生向姑苏区消保委投诉称,他于2014年在苏宁易购购买了一台“创维酷开”电视机。最近电视机无法播放U盘,于是他向苏宁易购商场要求提供“三包”服务,而该商场售后服务部门工作

人员以“U盘接口不是主要部件”拒绝提供“三包”服务。洪先生认为,普通消费者搞不懂电视机的U盘是不是主要部件,另外,电视机说明书部

是专业术语,普通消费者也看不懂,因与维修部门商量不通,只得向消保委求助。

姑苏区消保委接诉后立即联系

苏州创维维修部。该维修部门的技术人员解释称,电视机主要部件为液晶屏、逻辑板、背光组件,保修期为三年;非主要部件为电源板及机

芯板,保修期为一年。洪先生的电视机无法播放U盘,就是机芯板坏了,而机芯板属于非主要部件,因此需付费维修,检修费210元,如需更换部件还要相应材料费。洪先生表示能接受技术人员的解释,自行斟酌是否有必要维修。

(唐唯 孟日)

## 投诉与回音

投诉与回音

投诉:近日,袁先生在苏州高新区一家手机连锁店买了一部“华为麦芒5”手机。使用中,他发现这部手机的充电器不能充电,于是将这部手机换到其他手机的充电器,包括电脑上的USB接口,发现都可以充电。他认为这是充电器的问题,便将手机的充电器送至高新区虎丘林樾商业街的“华为售后”柜台维修,但维修人员坚持要求袁先生将其手机拿去检测。袁先生对此表示不满,认为仅是充电器的问题,何必一定要检测手机,且手机里保存的资料较多,很不方便。为此,他向高新区消保委投诉,希望消保委督促手机连锁店为自己的手机更换一台合格的充电器。

回音:高新区消保委接到投诉后,立即与被告手机连锁店负责人联系,并提出袁先生要求更换充电器的诉求。该负责人表示,同意为袁先生更换一台手机充电器,袁先生可随时来店取用充电器。(魏祖 苏生)

投诉:9月2日,唐先生登录网上蜗牛移动APP商店买了一张30元的手机卡号。到了9月20日,卖家还没有发货,也没有退款。唐先生是用支付宝付款的,蜗牛移动APP商店的收货地址是广东省深圳市罗湖区和平路X号。9月20日,他向苏州工业园区12315热线投诉,希望相关部门协调解决。

回音:9月22日,苏州工业园区消保委接到12315热线转办单后,向被告卖家通报唐先生的投诉情况。蜗牛移动负责人称,根据国家相关部门的规定,购买手机卡号必须提供身份证复印件。由于唐先生没上传有效证件,致使卖家没发货,现已为唐先生原路退款,预计两三个工作日到账。消保委工作人员将此情况告知唐先生,唐先生表示理解。(朱雪梅 萧萧)

投诉:2016年6月,汤先生在无锡市一家电器店花2000多元买了一只带风扇的“欧普”照明灯。今年10月14日,他按遥控器按钮,发现没有反应,去找以前购买灯具的电器店,发现该店已经关门。他打电话给生产厂家,厂方说,没有上门服务,要汤先生自己拆卸下照明灯送厂里维修。经汤先生联系,厂方同意派人上门来维修。可是过了三个星期,厂方就是没派人来。11月8日,汤先生打电话向吴江区消保委汾湖分会投诉,希望厂方尽快派人来维修灯具。

回音:汾湖分会接诉后联系苏州欧普照明有限公司核实相关情况,该公司负责人表示,汤先生的灯具已经过了一年三包期限,不在免费维修范围内。本着诚信经营的原则,公司根据汤先生反映的情况,分析下来是遥控器坏了,只要寄一个新的遥控器去就解决问题了,不必派人上门。该负责人向分会保证,他们马上免费寄一个遥控器给汤先生。(沈青青 萧萧)

投诉:9月9日,沈阳市消费者王先生在天猫超市昆山怡和净水系统有限公司旗舰店买了一台净水器,价格3351元。9月17日,公司派人上门来安装。安装工安装好净水器后就走了。一小时后,王先生发现出水桶和阀门处漏水了,马上联系客服,客服说,会派人上门看的。第二天,公司派人上门来,车看后承认是漏水,但说只能修理,是用塑料袋绑一下。王先生认为,该产品网上宣传“出现质量问题一年内只换不修”,自己有截图为证,故于9月26日向昆山市12315热线投诉,要求退货。

回音:昆山市消保委开发区分会接到12315热线转办单后,与被告公司客服进行沟通,希望公司方信守“出现质量问题一年内只换不修”的承诺。经调解,被告公司客服同意为王先生的净水器作退货处理。(昆湖海 萧萧)

投诉:10月14日,魏先生在苏州欧尚超市金鸡湖店买了一台水仙牌XPB96-8863S

洗衣机,价格899元。营业员承诺下午送货,魏先生在开票时再次询问收货款送货时间,收款员确定送货时间是下午送货,而且在票据上写明16日送货。但是16日,魏先生在店里等了一天没有人与他联系。17日10时左右,送货员与魏先生电话联系称,他们马上送洗衣机。此时魏先生正好不在家。17日下午,送货员将洗衣机送到家,魏先生试用时发现洗衣机脱水桶不运转,立即与欧尚超市服务台取得联系。对方告知,他们会联系负责维修的师傅。但到了18日12时,还没有人与魏先生取得联系。魏先生联系销售人员,对方说不知道此情况,并同意给魏先生更换一台洗衣机,原路19日下午将洗衣机送上门。19日16时,魏先生再次联系销售人员,对方称,由于此时交通高峰期,要晚上7点钟才能送达。魏先生对欧尚超市如此对待消费者的态度十分不满,于是向苏州工业园区12315热线投诉。

回音:苏州工业园区消保委接到12315热线转来投诉后,立即联系被告超市客服。对方表示,送货时间确实晚了一点,对于给魏先生带来的麻烦表示歉意。消保委工作人员电话回访魏先生时,魏先生说:“更换的洗衣机总算送到家了。”(朱雪梅 萧萧)

投诉:2016年10月7日,王先生在某酷车联盟兄弟车行买了一辆电动自行车。9月27日,该车的报警器、控制器坏了,王先生向车行反映情况。对方称,他们不会维修,就一推了之。王先生认为,当初自己是在该车行买的,现在车子出了问题,车行应该帮助消费者寻找售后服务解决问题。由于交涉不成,王先生于9月29日向昆山市12315热线投诉,要求商家联系售后服务部修好车子。

回音:昆山市消保委开发区分会接到12315热线转办单后,电话联系王先生和被告车行核实情况。商家说,当时王先生来交涉时,他们告知王先生,控制器是在“三包”范围内,可以免费更换;报警器不在“三包”范围内,更换需要消费者付费。可王先生不愿意付报警器的费用,为此产生了纠纷。

现在既然消保委出面调解,车行看在消保委的面上,就免费为他更换。

开发区分会告知王先生调解结果后,王先生表示满意,并向消保委表示感谢。(昆湖海 萧萧)

投诉:9月2日,杨小姐在唯品会买了一枚某品牌女士手表,价格800元。不料收到快递送来货时,她打开包装盒一看里面是空的。于是她马上拍照取证,随即与唯品会联系,反映情况。因此后唯品会迟迟不解决问题,杨小姐于9月5日向昆山市12315热线投诉,要求卖家查清发空盒的原因,重新寄一枚手表。

回音:昆山市市场监督管理局崑山分局接到12315热线转办单后,马上与唯品会取得联系,希望对方尽快查清发空盒的原因,并尽快妥善解决问题。

经调解,纠纷双方进一步沟通后,唯品会会杨小姐作了特殊退款处理。杨小姐对此结果表示满意。(昆湖海 萧萧)

投诉:9月5日,苏州相城区某楼盘开盘,张先生与开发商签订购房合同,并交了2万元定金。签订合同前,张先生告知开发商,他社保交费未满一年,开发商同意他社保交费满一年后交首付。但签订合同后不久,开发商变卦了,要求张先生当月内交完30%首付。张先生因筹款无望,向开发商提出解除合同,退还定金。楼盘销售人员口头承诺退还定金,但随后张先生却收到开发商发函称“不退定金”。9月29日,张先生向相城区12315热线投诉,要求开发商尽快退还定金。

回音:相城区消保委元和分会接到12315热线转办单后,分会工作人员联系纠纷双方核实情况,并明确指出,张先生向开发商告知他的实际情况,在开发商同意等他社保交满一年后,再交首付的情况下才交的定金。现在开发商变卦,张先生才提出解约。况且开发商已经同意退款,因此应该尽快将定金退还给张先生。在元和分会的调解下,纠纷双方经再次协商,开发商同意退还张先生2万元定金。(汤美荣 萧萧)