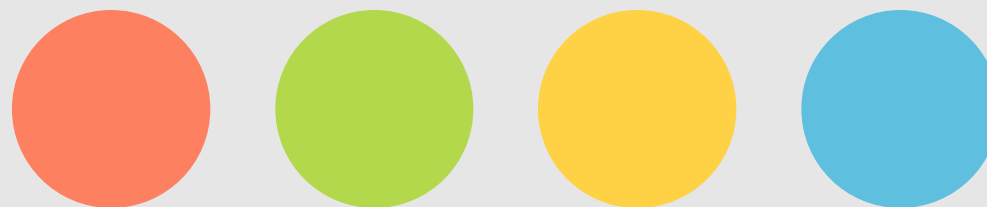


# 吃货的自我修养

——消费者购买或食用不安全食品后，应该怎么办？



汇报人：刘曼丽  
汇报单位：西南大学食品学院



扫描二维码，关注公众号，在  
“培训课堂”获取更多精彩课件

## 自我介绍



本科学校

中南林业科技大学



# CONTENTS

1

维权的基本知识

2

相关案例分析

3

国外对问题食品的态度

4

职业打假



# 1

## 为什么要维权呢？

包装食品已过期



食品霉变



食品有异味



食品有异物



## 1

## 维权需要提供什么证据呢？

## 1

## 证明存在不安全食品

消费者应提供相关产品存在缺陷的证据。应保存没有食用完的食品连同包装、发现虫子的菜肴等。

## 2

## 不安全食品的提供者

按食品外包装上印制的厂家名称、商家提供的购物小票、发票(附明细)、悬挂在经营场所的营业执照等就可以证明不安全食品的提供者。

大家在日常生活中，应当具有保存证据的意识，购物时注意索取、保存销售小票、发票以及产品包装、剩余产品等，避免因证据不足影响维权。

## 1

## 维权有哪些步骤呢？

step1

查看对比相关产品质量，一旦确定产品有问题，就立即收集保存相关证据，比如购物小票、给产品现状拍照、易腐化产品进行公证确认。

step2

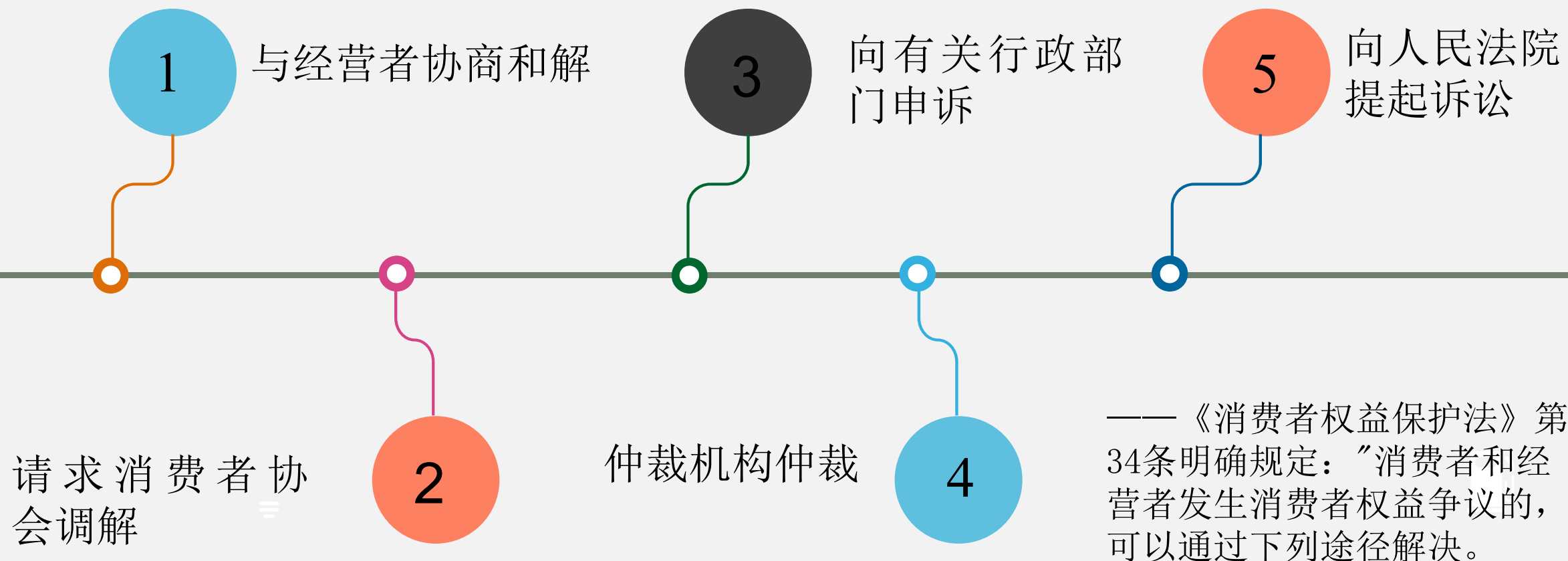
与商家交涉，也可向消费者权益保护协会或者工商部门投诉，三方共同协商处理争议。

step3

带齐证据到人民法院起诉商家。

# 1

## 维权有哪些途径呢？



# 1

## 维权有哪些途径呢？

### 电话

12315工商局电话、消费者投诉举报专线  
12331 食品药品统一投诉热线

### 支付宝

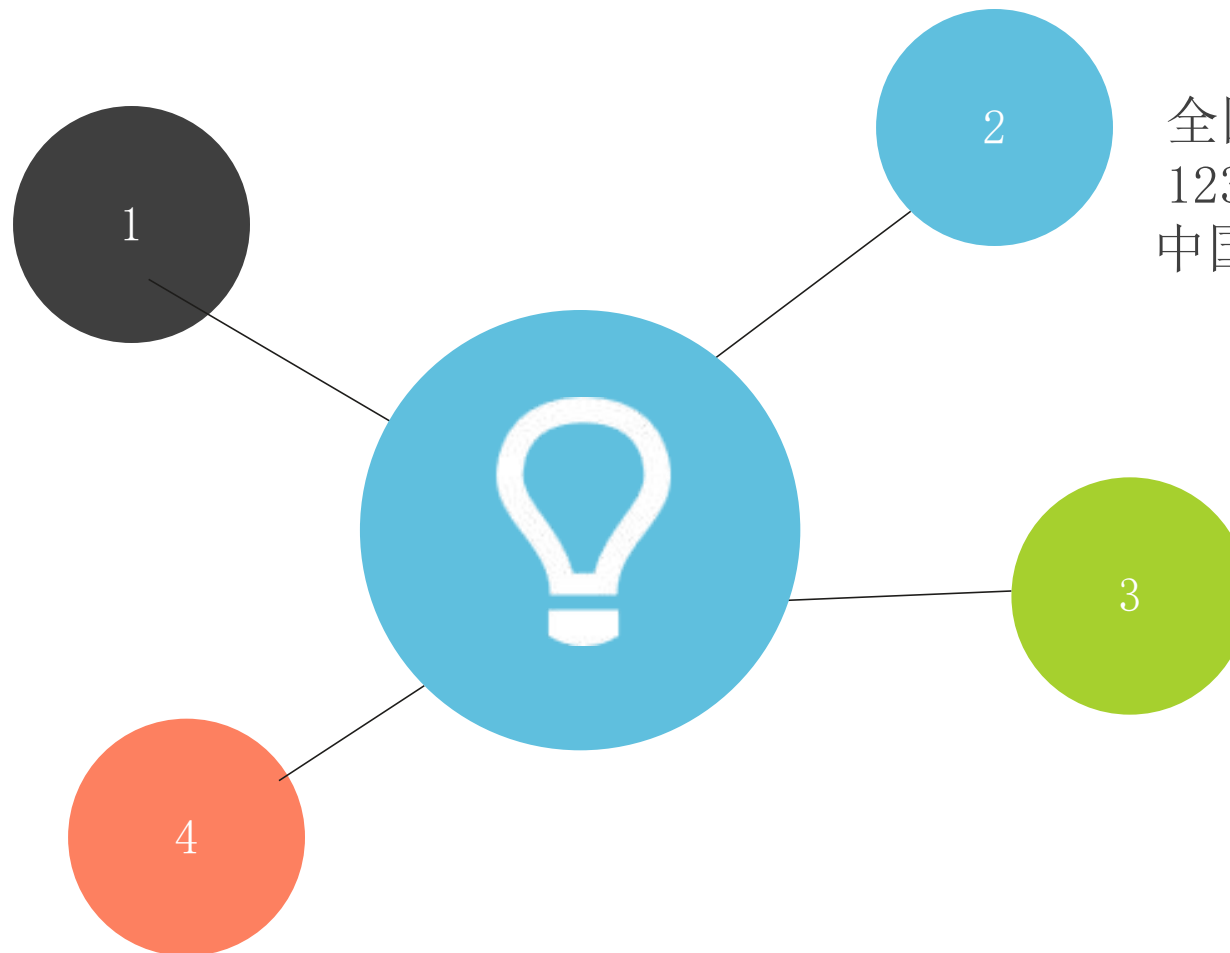
搜索12315也可投诉

### 官网、邮箱

全国12315互联网平台  
12331食药监投诉平台  
中国食品安全维护援助服务网

### 微信小程序

全国12315平台





# 1

## 电话投诉要说什么？

# 电话

①投诉的理由、事件发生经过、受损害情况



②被投诉方单位名称、地址、电话等；



③投诉人姓名、住址、联系电话等



说一大堆、毫无逻辑



## 1

## 食品维权的法律依据是什么呢？

## 1

## 《食品安全法》

## 损失和伤害

## 第一百四十八条

消费者因不符合食品安全标准的食品受到**损害**的，可以向经营者要求赔偿损失，也可以向生产者要求赔偿损失。接到消费者赔偿要求的生产经营者，应当实行首负责制，先行赔付，不得推诿；属于生产者责任的，经营者赔偿后有权向生产者追偿；属于经营者责任的，生产者赔偿后有权向经营者追偿。

生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求**支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金**；增加赔偿的金额**不足一千元**的，**为一千元**。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

# 1

## 食品维权的法律依据是什么呢？

### 2

#### 《消费者权益保护法》

#### 第五十五条

经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的**3倍**；增加赔偿的**金额不足500的为500元**。

## 1

## 食品举报有什么奖励呢？



## 《食品药品违法行为举报奖励办法》

第九条举报奖励根据举报证据与违法事实查证结果，分为三个奖励等级：

**一级：**提供被举报方的详细违法事实、线索及直接证据，举报内容与违法事实完全相符。

**二级：**提供被举报方的违法事实、线索及部分证据，举报内容与违法事实相符。

**三级：**提供被举报方的违法事实或者线索，举报内容与违法事实基本相符。

## 1

## 食品举报有什么奖励呢？



## 《食品药品违法行为举报奖励办法》

第十条具体奖励标准如下：

（一）属于**一级举报奖励**的，一般按涉案货值金额或者罚没款金额的**4%—6%**（含）给予奖励。按此计算**不足2000元的，给予2000元**奖励。

属于**二级举报奖励**的，一般按涉案货值金额或者罚没款金额的**2%—4%**（含）给予奖励。按此计算**不足1000元的，给予1000元**奖励。

属于**三级举报奖励**的，一般按涉案货值金额或者罚没款金额的**1%—2%**（含）给予奖励。按此计算**不足200元的，给予200元**奖励。

（二）违法行为不涉及货值金额或者罚没款金额的，但举报内容属实，可视情形给予**200—2000元**奖励。

（三）研制、生产、经营、使用环节**内部人员举报**的，可按照上述标准**加倍**计算奖励金额。



## 2

## 维权案例

案例一：2017年1月19日，张华花费398元在超市购得一箱进口车厘子，但是产品标签上并无有关境内代理商的信息，从而无法确定该产品具有入境货物检验检疫证明文件。



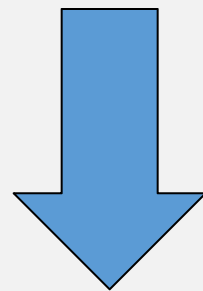
支付价款十倍的赔偿金

经过诉讼，法院判决超市退还398元货款，并支付赔偿金3980元。

## 2

## 维权案例

案例二：2016年10月22日及11月8日，肖某在超市购得牛排37包，共花费1361.6元。由于其中调料包上将原料“藏红花”误标为“红花”，**食品添加剂与其标签、说明书的内容并不符合**。2017年11月，肖某向上海市浦东新区市场监督管理局举报该产品，该局检查后对生产商进行惩处并未对肖某进行奖励。



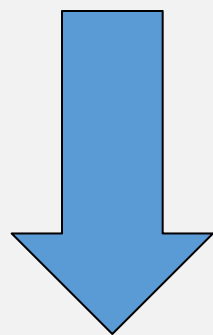
支付价三倍的赔偿金

2018年4月，肖某将经销商告至法院，最终法院判决原告肖某提出被告“退一赔三”的要求，符合法律规定，即**经销商需退还1361.6元的货款，并向肖某支付三倍的赔偿款。**

## 2

## 维权案例

案例三：2018年8月11日，市民王女士线下购买散装称重的“好巴食”零食共4包，其中1包明确标注生产日期为2017年11月4日，其余3包上标注的生产日期为2017年11月5日，4包食品保质期均为270天，故商家销售了过期食品。



赔偿金额不足1000元的，为1000元

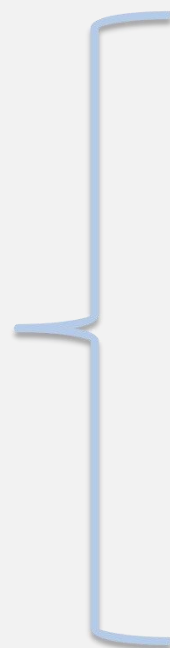
王女士起诉至法院，最终商家退还3.7元货款并赔偿1000元。

## 2

## 发霉食品维权要注意什么呢？

**发霉维权：**首先要确认**发霉**的食品是否在**保质期内**。如果已过保质期，商家和厂家一般不承担赔偿责任；如果在保质期内，可以进行维权赔偿。

## 发霉维权三要素



包装完好（无漏气、胀包等）



必须在保质期内



包装未拆分

## 2

## 发霉食品维权要注意什么呢？

我的包装**已拆**，发现发霉啦！ 该怎么办啊？



情况解析：

包装已拆，不符合三要素中的 三。

建议：

若碰上以上状况，建议不要拆封取证，若已拆封，建议直接找商家协商或直接拨打相关部门电话12315进行投诉，让相关部门封存证据。



## 2

## 发霉食品维权要注意什么呢？

我的包装漏气，发现发霉啦！ 该怎么办啊？



情况解析：

包装漏气，不符合三要素中的 一。

建议：

若碰上以上状况，建议直接找商家协商或直接拨打相关部门电话12315进行投诉，让相关部门封存证据。

## 2

## 餐饮店维权要注意什么呢？

## 餐饮店维权



## 处理办法：

第一时间**拍照、录视频**然后和商家沟通**协商**解决办法并且**录音**；

若无果，则**当场拨打**食品药品投诉电话：**12331**，方便食品药品监督管理部门第一时间介入调查取证。

## 在外就餐时应注意什么？



商店是否具有营业执照许可证？

观察经营场所和服务人员卫生状况

店外排长队可能是假象

## 2

## 外卖维权要注意什么呢？

## 外卖维权

## 处理办法：

首先，要记得**保留好实物及购买的凭证**（订单号、小票、发票等）以保证自己在此店确实有消费行为。

其次，若真有不妥情况并做了相关检查，**第一时间拨打食品药品投诉电话：12331**，方便食品药品监督管理部门第一时间介入调查取证，同时保存就以资料。



# 购买外卖食品应注意什么？

食品经营  
许可证

线下有实  
体店

检查包装

不要贪小  
便宜





# 问题食品如何惩治的呢？

中国

VS

国外



波兰：

生产问题食品危害到人体健康时，处以罚款或2年有期徒刑；  
生产过期食品将罚款或逮捕判刑；



韩国：

卖有害食品，认为是保健犯罪；  
10年内禁营业；  
高额罚款；



巴西：

卖不合格产品，首次接受与贩卖数额相同的罚款并且停产30天检查没收不合格产品收回已放市场的一系列产品；  
若再被查出，进司法程序，企业法人以食品造假罪被起诉



英国：

一般食品问题5000英镑罚款，3个月监禁；  
不符合质量问题20000英镑罚款，6个月监禁；  
情节严重，无上限罚款，2年监禁

## 4

## 过度维权可以吗？

## 定义

指以赚钱为目的打假，利用商品过期或商品漏洞问题故意大量买入然后通过打假要求商家支付赔偿财物的行为。

## 特点

1. 知假买假
2. 向政府主管部门举报赚取奖励

职

业

打

假

## 法律依据

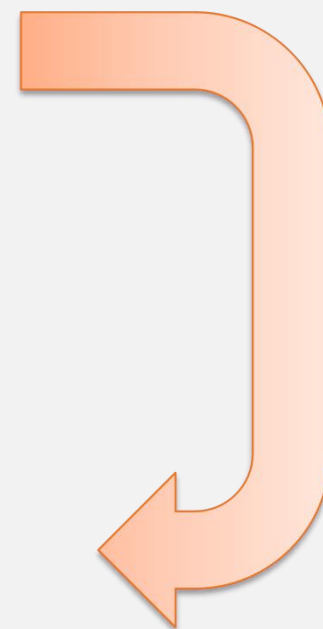
2014年最高院发布的《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》中规定：因食品、药品质量问题发生纠纷，购买者向生产者、销售者主张权利，生产者、销售者以购买者明知有问题而仍然购买为由进行抗辩的，人民法院不予支持。这是对食品药品领域的知假买假行为的支持。

## 4

## 过度维权可以吗？

职业打假人兴起之初，还是有着一定的积极意义的，一个个鲜活的案例，强化了中国消费者的维权意识。对于我国产品质量和消费领域的立法也起到了非常重要的完善作用。

但随着社会经济的发展，职业打假的一些弊端逐渐显现，恶意打假行为越来越多，职业打假在法律规定的范围内，恶意打假已经涉嫌违法。

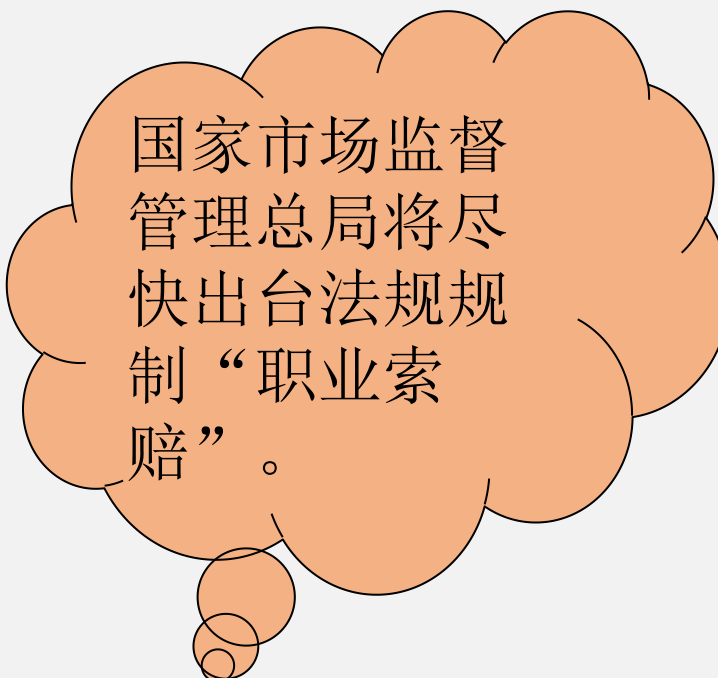


## 4

## 过度维权可以吗？

# Don't worry !!!

今年9月初，市场监督管理总局在官网发布了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法（征求意见稿）》



国家市场监督管理总局将尽快出台法规规制“职业索赔”。



## 5

## 生活维权小常识

消费时哪些材料  
可以作为维权证据？

- ①小票；保修单；纸质或电子版合同；发票；
- ②录音；录像；
- ③盖公章的旅行行程表、计划书；
- ④消费清单加盖公章；
- ⑤网上交易记录、聊天记录；

@北京市场监管

网购  
证据保留注意事项

- ①注意索要发票并保存——发票是最为客观有效的证据，注意防假发票。
- ②保存交易中使用过的单据——快递单、收货单、付款单等等。
- ③保存涉及交易的聊天记录——QQ、微信或阿里旺旺等聊天工具的沟通记录。
- ④保存电商网站的交易记录。
- ⑤保留交易产品包装。

@北京市场监管

食品消费  
证据保留注意事项

- ①正规超市购买食品，注意包装明细——商品名称、规格、配料；生产厂家、生产日期及保质期、产品的标准代号、生产许可证编号等等。
- ②购买食品时，养成向营业员索要购物凭证的习惯，且妥善保管。
- ③若因食品问题造成人身伤害，保存好病例及医药费发票。
- ④证据拍照，手机证人证言，做好相关证据保全。

@北京市场监管

## 5

## 生活维权小常识



### 旅游消费 证据保留注意事项

- ①保留纸质原件——旅游合同要确认旅行社的名称、营业证号码、旅行社业务经营许可证与营业证号。
- ②旅游行程表、计划书要确保旅行社具有提供境外旅游的服务资质，以及行程表、计划书是否适合自己。
- ③拍摄、录音取证。
- ④向所在地有关部门投诉或报警。
- ⑤保留其他团友联系方式——便于互相助证。

@北京市场监管



### 网购时应注意

网购需要保存成交和支付页面，消费者应要求商家在快递商品时，一并将小票、保修单、发票寄送给消费者，同时要保留整个过程的电子数据，尤其是成交页面、付款页面。

@北京市场监管

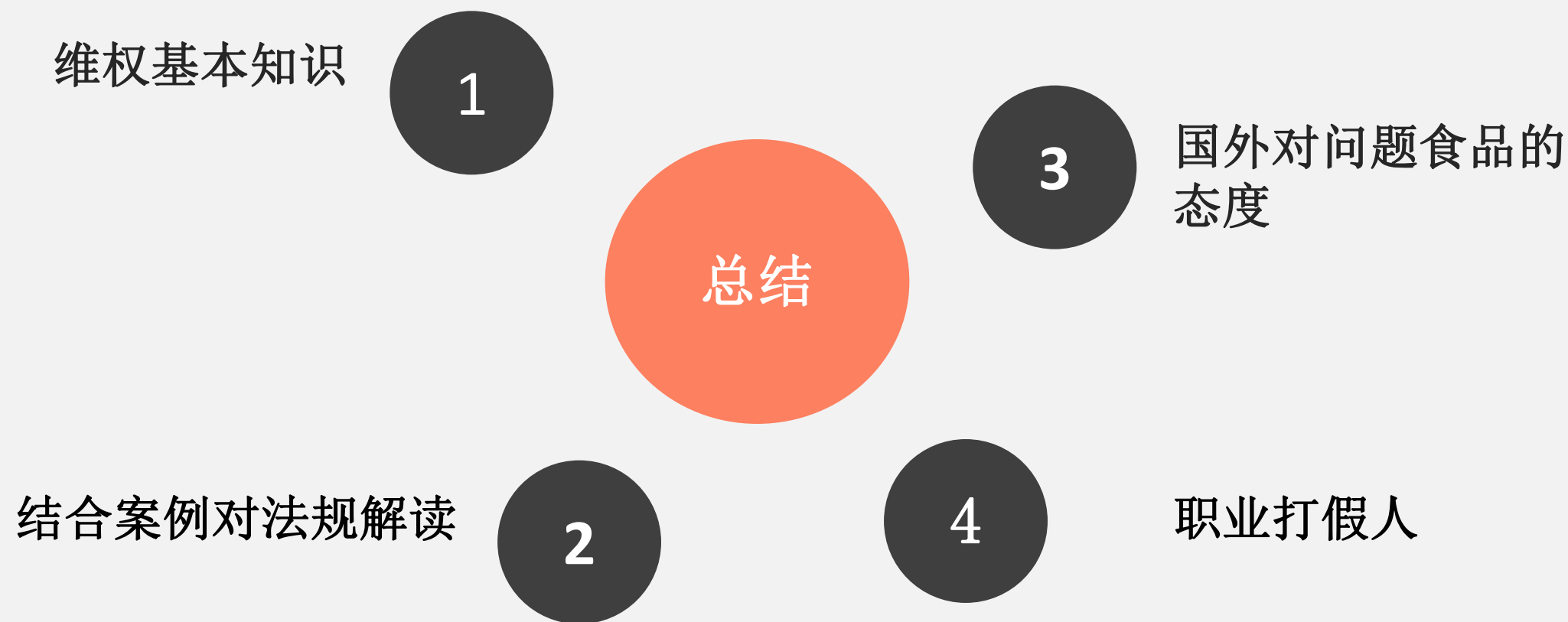


### 购买数码产品和 选择运营商应注意

实体店购买，要小票、发票和保修单——注意核对小票、保修单、发票所述产品名称、规格是否与实际产品一致，单据的抬头是否与商家名称一致。

@北京市场监管

## 总结



感谢聆听

