

省高院昨日发布维护消费者权益状况白皮书

母婴店买到不合格儿童饼干, 获赔15万

3·15 出击

市场星报
省工商局、省质监局、
省食药监局、省消费者协会
联合出击

□ 陶庆 记者 雷强

“全省法院2015年全年共审结涉食品药品安全刑事案件227件,判处罪犯408人。其中,生产、销售有毒有害食品罪案件30件,判处罪犯65人;生产、销售不符合安全标准食品罪案件13件,判处罪犯28人。”昨日上午,安徽省高级人民法院发布《安徽法院2015年维护消费者权益状况及典型案例》白皮书。市场星报、安徽财经网记者获悉,2015年全省法院共受理消费者权益民事案件57785件,审结51811件,分别比上年增长52.1%和38.1%。

数据

侵害“舌尖上的安全”408人获刑

2015年全年共审结涉食品药品安全刑事案件227件,判处罪犯408人。

其中,生产、销售有毒有害食品罪案件30件,判处罪犯65人;生产、销售不符合安全标准食品罪案件13件,判处罪犯28人;生产、销售假药罪案件44件,判处罪犯74人;非法经营罪案件140件,判处罪犯241人。积极参与全省“农资打假”、“烟草打假”联合执法行动,依法严厉打击生产、销售“假烟”犯罪,全年审结涉及烟草犯罪案件108件,判处罪犯150人。依法严厉打击假种子、假化肥、假农药等坑农害农刑事犯罪,审结相关案件4件,判处罪犯4人。

消费维权案件年达57785件

2015年全省法院共受理消费者权益民事案件57785件,审结51811件,分别比上年增长52.1%和38.1%。案件类型包括合同纠纷和侵权纠纷两大类十余种,其中合同纠纷主要集中在商品房、电器、食品、药品、种子化肥、装潢材料、烟花爆竹等商品的买卖合同纠纷案件,以及旅游、餐饮、医疗等服务合同纠纷案件。”

据介绍,侵权纠纷主要包括因产品质量或服务问题引发的人身损害赔偿、财产损害赔偿纠纷案件。除传统消费纠纷外,网购、旅游服务、手机通讯、预付卡消费等新类型案件不断增多。

案例

买辆Q5竟是翻新车, 获赔79万

基本案情:2012年12月15日,杨根年向宏达公司订购一汽大众汽车有限公司生产的黑色进取型奥迪Q5轿车一辆,价款为398600元。次日,远枫公司与宏达公司签订一份约定:远枫公司为宏达公司代购黑色2012款型奥迪Q5标准型轿车一辆,价款为人民币392600元。

2012年12月24日,杨根年交齐车款后,宏达公司派员陪同杨根年在远枫公司将车提回,2013年8月29日,原告因车辆天窗漏水,经奥迪4S店检查,发

现该车车架维修过,后经交涉未果。原告认为被告方将存在严重质量问题的车辆按高于市场的新车价格出售给原告,存在欺诈行为。故诉至法院,请求判令被告连带赔偿原告经济损失人民币797200元。

判决:池州市中级人民法院审理认为,远枫公司在交付涉案车辆时已知晓车辆存在瑕疵,远枫公司的行为构成欺诈。远枫公司应因其欺诈行为赔偿原告根年损失785200元。宏达公司存在违约行为,承担违约赔偿责任12000元。

卖1.5万元不合格食品判赔15万元

基本案情:2014年8月15日,刘建红在马鞍山妈咪宝贝孕婴用品店购买了方广牌“手指营养饼干”46箱,价款共计15050元。该产品由被告上海方广食品有限公司生产,产品外包装箱上贴有“方广婴幼儿辅食专家,专为中国宝宝研制”的出厂标签。包装盒侧面的食品配料中明确写有“焦亚硫酸钠”。刘建红购买后发现“手指营养饼干”均添加了“焦亚硫酸钠”,不能供婴幼儿食用,遂向上海市食品药品监督管理局松江分局举报方广食品公司,并引发诉讼。

判决:马鞍山市中级人民法院审理认为,方广食品公司在婴幼儿食品中添加了“焦亚硫酸钠”,违反了《中华人民共和国食品安全法》的禁止性规定。故维持一审法院作出的“马鞍山市妈咪宝贝孕婴用品店于本判决生效后十日内返还刘建红价款15050元,并支付价款十倍的赔偿金150500元”的判决,改判上海方广食品有限公司对马鞍山市妈咪宝贝孕婴用品店的价款十倍的赔偿金150500元向刘建红承担连带责任。

电视购物买到问题手表, 获退款及赔偿

基本案情:2014年9月下旬,朱刚通过电视购物频道预约,从家家购物股份有限公司购买CM雕刻时光镂空机械手表一块,单价3680元。同年12月初,朱刚发现手表停止转动,认为家家购物在销售产品过程中有误导、欺诈行为,与家家购物交涉未果。朱刚诉至法院,请求家家购

物、速递公司退还购表款3680元并赔偿损失7360元。

判决:淮南市潘集区法院审理认为,家家购物未能提供产品质量检验合格证明等。案件判决前,在法院主持下,家家购物退还给朱刚表款3680元,另补偿朱刚3320元损失。

老人购物摔伤, 超市赔偿5万元

基本案情:2014年10月2日上午11时许,出生于1950年的老人刘素英在超市购物,乘坐超市内自动扶梯下楼时不慎摔倒,造成腰背部疼痛、行动受限,被诊断为腰1椎体压缩性骨折,共住院20天,支付医疗费31003.44元。经过司法鉴定,刘素英因摔伤致腰1椎体压缩性骨折,椎体压缩1/3,构成十级伤残。休息期限为伤后180天,护理期为90天,同时期需要增加营养。刘素英腰1椎体压缩性骨折内固定物取出费用约需8000元;期间需要休息45天,前

15天需1人护理。事发后,超市未进行赔偿。

判决:阜阳市颍东区法院审理认为,超市未能证明其在超市内的大门、扶梯、拐角等易发生危险的地方设置警示标志或采取了相应的安全保障措施,应承担相应的责任。原告作为成年人在乘坐手扶电梯时也应注意安全、抓牢扶手,其诉称是因为地面湿滑才导致其摔倒,并没有提供相关证据。故判决超市赔偿原告刘素英医疗费、护理费、残疾赔偿金等经济及精神损失合计50276.72元。

专注小窖酿造 践行“工匠精神”

最近,“工匠精神”写进政府工作报告,成为社会各界关注的热点。报告中鼓励企业开展个性化定制、柔性化生产,增品种、提品质、创品牌。什么是工匠精神?是指工匠对自己的产品精雕细琢,精益求精的精神理念。在安徽,有一家企业长期践行工匠精神,它就是宣酒。宣酒集团从多年的历练中总结出了企业的发展需要“工匠精神”,“工匠精神”成为宣酒人精神食粮。它不仅仅是挂在墙上的标语口号,而是在每一道工序、每一个环节上,宣酒人内化于心、外化于行的行动规范和职业追求。

用心酿好酒

小窖酿造9车间是宣酒集团目前生产规模最大的车间,热气腾腾的车间内整洁干净。工人们蒸料、配糟、上甑、摘酒……忙而不乱,井然有序。在这里,每一位师傅都是掌握了宣酒酿造技艺的工匠。这里,是“宣酒工匠精神”的源头。

车间最醒目的是两块展板:在“宣酒集团酿造工艺看板”上,各项技术参数一

目了然;在“宣酒集团酿造规范管理看板”上,生产计划、工艺要求清楚了。特别值得一提的是,宣酒为车间每一名员工,专门编印了一套四册的制曲、酿造生产标准化《实操手册》。据姚中春人事经理介绍说:“这本薄薄的小册子,是宣酒‘工匠精神’具体体现。”《手册》中,从工艺流程、工艺要求到现场管理,甚至车间环境卫生和生产用工用具的堆放,也都事无巨细地列出了要求。每一道工序都有量化的指标、标准的步骤;每一个环节都有细之又细的说明、检验考核的要求。

一曲二窖三工艺,每一环都有几十道工序,怎么把握标准?李师傅是从事酿酒多年的“老师傅”,体会颇深,他以配料为例,这是关系品质的重要工序,必须达到稳、准、细、净的要求,“这4个关键点,与工匠精神的四字诀‘精、准、细、严’相对应,是这门传统技艺口传心授代代相传的精华所在。我们有句老话,老老实实做人,认认真真酿酒,我想这就是工匠精神的源头,剔除杂念,专注于酿酒、

专心于技艺,踏踏实实,精益求精,追求极致。”

严苛控品质

宣酒集团大力倡导“工匠精神”,提炼出属于自己的独特的具体要求:“三专”,专注、专心、专业;“三化”,精细化、标准化、极致化;“四字诀”,精、准、细、严。这是对生产一线的要求,在食品安全环节更为严格。

食品安全总监周萍是认为:质量检测的每一步,都必须具备严谨专业的“工匠精神”。“精细化”是前提,白酒行业规定的所有检测项目我们都有检测能力,指标全覆盖;“标准化”是内容,从原料关到出厂关,每一项我们都有硬性的检测验收标准;“极致化”是目标,每一件产品都要100%达到食品安全国家标准。

在品质安全保障方面,宣酒集团投入近千万对检测设备进行完善,达到国内最先进水平。周萍介绍说,仅对白酒香味成份分析,科研中心就能进行52项

分类指标的检测,部分检测数据单位可以达到微克级别。

“宣酒工匠精神”不仅体现在公司对品质的苛求上,同时也体现在每一位员工对待工作的态度上。

科研中心实验室技术员司冠儒是从江南大学毕业的研究生,虽然入职时间不长,但已经用实际行动践行着“工匠精神”。在学习操作液相色谱串联质谱联用仪过程中,他发现有一项指标的仪器响应值略有偏低,他没有放过,一遍遍地翻译通读厚达几百页的全英文说明书、上网搜索资料,终于解决了这个连厂家使用操作规程培训都没关注到的小问题。“哪怕再小的细节,也要全力以赴、全神贯注,这就是极致化。”包装3车间主任刘本苗对工匠精神的总结更加朴实,“在平凡的岗位上做出不平凡的事,就是工匠精神。”

一丝不苟、精益求精,这是宣酒集团对待宣酒品质的态度。正是这种“工匠精神”让宣酒在提品质、创品牌的道路上成为连续5年安徽畅销白酒,誉满江淮。