

商品货不对板 网购150个垃圾袋到手一数仅86个

定量包装商品“缺斤短两”涉嫌消费欺诈

“标注150个,收货一数只有86个。”近日,北京市民李女士在社交平台吐槽称,她无意间用“数垃圾袋打发时间”,却发现了“货不对板”的秘密,商家宣称150个垃圾袋,实际到手缩水近一半。

李女士的经历并非个例。不少消费者在购买定量包装商品时都遇到过类似问题:声称500根一盒的棉签,到手一数少了88根;标注50片的纸尿裤,只有38片;号称100抽的抽纸,实际少了近四分之一;买了一箱橘子,测量发现只有1个大小符合描述;5千克的面粉少了200多克;50mL的卸妆水只有45mL……

所谓定量包装商品,是指在一定量限范围内具有统一的质量、体积、长度、面积、计数标注等标识内容的预包装商品。生活中,定量包装商品数量、质量不达标,究竟是商家利用买家不会刻意计数的心理而故意漏发商品产生的个例,还是电商平台存在的普遍现象?记者对此进行了采访。



漫画/李海军

垃圾袋不禁“数” 缺斤短两很常见

为调查此类情况,记者近日从3个不同的电商平台购买了3款垃圾袋,零售价为12元至27元。

其中两款垃圾袋的实际数量与标注数量不符:一款规格为45cm×50cm收口式垃圾袋共100个(5卷),商品标识上写着每卷20个,实测发现每卷数量不一,有的19个,有的18个,共计92个;还有一款规格为50cm×65cm背心手提式垃圾袋共150个,商品包装上标注“30个/卷5卷装”,但实测一卷只有25个。

记者就“实际数量与标识数量不符”联系商家,对方起初均称“是足量商品”,并询问记者“是否算错”。当记者提供测试视频后,商家才表示可以补差价。

随后,记者以“垃圾袋”为关键词在第三方投诉平台检索,共得出1023条相关结果。经不完全统计,超七成投诉与商家在商品详情页标注的垃圾袋数量与实际不符有关,投诉对象涉及多个网购平台。

来自山东曲阜的张女士曾在电商平台购买了一整箱抽纸,共36包,产品说明是每包100抽,但她随机抽查6包后发现数量从81抽/包至92抽/包不等。她将情况告知商家,经过一番讨价还价后,对方退给她12元。

在湖南省长沙工作的赵女士则发现,自己新买的几款化妆品实际称重达不到标注重量:一瓶标注50mL的卸妆水实际只有45mL,一瓶写着50mL的精油实际测量也不足50mL。“这不是商家在暗地里坑人吗?”赵女士愤愤不平地说。

她将自己的经历传到网上,有不少网友纷纷留言称自己也遇到过这样的“不良商家”。有人“买一次性洗脸巾,上面写的可用600次,买回来只有180片,商家的解释是一片可以使用三次”;有人“买了100个口罩,收货后只有90个,商家补了1.48元”;有人“买100抽/包的厨房用纸,实际上只有75抽”;还有人“买垃圾袋,商家说一卷100个,结果挨个撕下来数,只有48个”……

有网友对此吐槽:以前去店里买菜买水果要警惕商家缺斤短两,如今网购也得留心数量是否相符。

允许出现短量 但不能超过范围

实际上,定量包装商品标识数量与实际不符,早已不是新鲜事。

2018年9月,北京市消费者协会发布的定量包装商品计量监督专项检查结果中,10种样品实际净含量未达到标注净含量要求,存在缺斤短两问题的商品占比近两成。其中,胶带、垃圾袋样品的缺斤短两问题最多,前者问题样品达50%,后者达38%。

此后几年,多地市场监管局对当地流通领域的大米、面粉、洗发水、沐浴露等定量包装商品开展净含量计量监督抽查发现,净含量和标注不符的情况依然屡见不鲜。

根据市场监管总局2021年定量包装商品净含量计量监督专项检查结果通报,2021年部署天津、河北、黑龙江等9省(自治区、直辖市)开展定量包装商品净含量计量监督专项检查,共抽查企业431家,抽查米、面粉、洗发水、化妆品等定量包装商品987批次,净含量标注抽样合格率为96.6%。

湖南省一名市场监管人士告诉记者,根据《定量包装商品计量监督管理办法》(以下简称《办法》)等有关规定,现实生活中,考虑到测量设备不够准确、测量方法不够完善、测量操作人员业务能力不一以及天气、温度、湿度等环境因素,允许定量包装商品有些微“斤两不足”,但标注净含量与实际含量之差不得大于规定的允许短缺量。

“比如长度定量包装的商品,小于或等于5米时,不允许出现短缺量,大于5米时,短缺量需控制在商品标注净含量的2%之内;计数定量包装的商品,小于或等于50个时,不允许出现短缺量,大于50个时,短缺量控制在商品标注净含量的1%之内;质量或体积定量包装

品标注净含量在500至1000克(或毫升)的,允许短缺量小于15克(或毫升)。”上述市场监管人士说。

须加大监管力度 没报告不许销售

多名受访专家指出,定量包装商品事先在商品外包装标注净含量,是为了交易时不用双方当面称量,节省交易成本,提高交易效率。但如果生产或销售企业不标注净含量,或者趁消费者难以核实净含量而缺斤短两,故意夸大或隐瞒定量包装商品的净含量,势必会对消费者造成误导,甚至构成欺诈,从而损害消费者的知情权和公平交易权,破坏了公平交易的市场秩序,不但有悖商业道德,而且有违商业诚信。

“按照消费者权益保护法的规定,消费者在购买商品或者接受服务时,享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。如果商家故意让定量包装商品缺斤短两,则可能构成欺诈,消费者可以要求商家三倍赔偿,同时还可以向消费者协会或工商行政管理部门投诉。”北京市中闻律师事务所律师杜秀军说。

他同时提出,如果商家并非有意为之,而且符合《办法》中的允许短缺量,也就是说商家并非故意,而是生产带来的必然误差,或者过于精确不利于经济发展所允许的误差,那么此种误差是允许的。但若不符合《办法》中的允许短缺量范围,商家仍应承担相应责任。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,定量包装商品缺斤短两问题具有一定的隐蔽性和普遍性,其侵犯的是众多不特定消费者的合法权益,应当引起足够重视。

“此类乱象频发,主要是因为部分经营者缺乏诚信守法意识,受经济利益驱使,故意通过缺斤短两方式降低成本,谋取不当经济利益。此外,缺斤短两问题相对比较隐蔽,只要消费者不是

特别较真,一般不容易被发现,这也客观上纵容了部分经营者的侥幸心理。”陈音江说。

根治定量包装商品缺斤短两问题,陈音江建议,生产和销售企业要自觉增强主体责任意识,不断提高自身计量保证能力,提升定量包装商品的产品质量。要加强企业内部自我监督检查,提高计量管理人员自身素质,使企业内部形成良性循环,从生产源头保证定量包装商品净含量的准确,从源头杜绝缺斤短两、偷工减料行为。

“建议有关部门对定量包装商品生产和销售企业的计量问题加大监管力度,定期对定量包装商品开展计量专项执法检查,督促企业把定量包装商品净含量检验工作纳入日常自查环节,对出厂的每批次产品都要要求具备定量包装商品净含量计量检验报告。对不具备计量检验报告的商品,流通领域不允许销售。”陈音江提出,同时,要加大对《办法》等法律法规的宣传力度,通过宣传提高定量包装商品相关计量法律法规的知晓率,帮助定量包装商品生产与销售企业了解相关法律法规,进一步增强企业计量法律意识。

杜秀军则从平台角度提出看法。“根据消费者权益保护法,平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者可以向网络交易平台提供者要求赔偿;平台提供者作出更有利于消费者承诺的,应当履行承诺;平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”

“消费者也要主动学习有关计量法规知识,学会如何识别商品外包装的标注,如何使用计量法律法规保护自己的合法权益。如果自身权益受到损害,应尽量保存好相关证据,及时向有关市场监管部门和消协组织投诉,依法维护自身合法权益,不让经营者抱有任何侥幸心理。”陈音江说。

(据《法治日报》)

延伸阅读

■ 记者 曹吟秋 整理

“短斤缺两”损害了消费者的哪些权益?

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。第十条规定,消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。因此,商家“短斤缺两”的行为既损害了消费者的知情权,也损害了消费者的公平交易权。

定量包装商品短斤少两如何处罚?

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条之规定,经营者夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者,属于欺诈行为。而依据《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,消费者可按购买价款的3倍要求赔偿,赔偿金额不足500元的,按照500元保底赔偿。有关部门应及时早补上法律法规短板。原国家质检总局2005年审议通过的《定量包装商品计量监督管理办法》规定,商品标注净含量与实际含量之差大于允许短缺量的,责令改正,可处检验批货值金额3倍以下,最高不超过3万元罚款。

各地经验

贵阳:

开展重点区域专项整治 严厉打击缺斤少两

为进一步整顿和规范电子秤经销和使用环节计量器具,加强计量监管力度,切实保障广大消费者合法权益,营造公平计量消费环境,从今年5月25日起,贵阳市市场监管局在全市范围开展零售摊贩电子秤器具专项整治工作,此次专项整治工作将持续到6月30日。

贵阳市市场监管部门“铁拳”出击,对医院周边、旅游景区、学校、农(集)贸市场、采摘果园、烧烤摊等重点场所、重点路段零售经营的高贩(铺)使用的计量器具进行检查;对电子秤经销单位,是否存在销售不符合计量法规要求的计量器具进行检查,严厉打击计量违法行为。

同时,该局执法人员还通过监督检查、投诉举报等多渠道收集违法线索,对排查中发现的问题,严格按照法律法规及时核查处置。同时,执法人员积极加强对消费者的宣传引导,引导消费者在正规摊位、商店购买商品,发现计量缺斤少两的,及时拨打12315或12345热线投诉。

下一步,贵阳市各区(市、县)、开发区市场监管执法人员将持续开展计量器具缺斤少两问题专项整治,严厉打击违法行为,进一步规范市场秩序,促进市场诚信体系建设,保障消费者切身利益。

浙江慈溪附海:

巧查“公平秤”,稳提“菜篮子”

为切实维护农贸市场公平规范的市场秩序,有效保障消费者权益,营造诚信、公平、准确、和谐的营商环境,近日,浙江省慈溪市附海镇综合行政执法队联合市场监管、交警、融媒体中心等部门,通过“暗访+明察”的方式对慈溪市附海镇区域范围内的两家农贸市场——东海菜市和新城菜市进行执法检查,以确保市场“公平秤”准确运行,帮助老百姓提稳“菜篮子”。

慈溪市附海镇综合行政执法队提前部署暗访取证,联系慈溪市附海镇融媒体中心对两家农贸市场的4家商户走访了解情况,将从中购买的生鲜肉类、果蔬类、熟食类等4种食材进行当场称重,检查其是否按照实际值进行结算,未发现所购商品有缺斤短两、价格欺诈等违法行为。

行动过程中,执法人员向农贸市场经营商户和消费者宣传计量常识、食品安全等知识,增强经营商户主体责任意识以及消费者的维权意识,获得经营商户和群众的一致好评。随后,执法人员对市场管理者是否落实市场管理主体责任、显著位置是否设置合格公平秤等行为进行了检查,均未发现异常情况。

此外,慈溪市附海镇综合行政执法队结合日常工作要求,对菜市内及周边经营商户的市容环境卫生、店门招牌、跨门营业、占道经营、生活垃圾分类等方面开展巡查,依法查处相关违法行为。目前,东海菜市、新城菜市及其周边环境已旧貌换新颜,得到市民群众的一致好评。截至目前,累计规范违规经营商户15余家,劝离流动摊贩6处。

评论

治缺斤短两须较真



漫画/陶小莫

定量包装商品,在现实生活中有很多,如糖果、牙签、棉签、纸巾、矿泉水等。其中,有的商品数目一眼就能看出来,但也有不少“一时难以数清”,也正因此,消费者往往不会刻意去核实数量,但在购买后常常发现商品缺斤短两,有的声称500根一盒的棉签,到手少了88根;有的标注50片的纸尿裤,实际只有38片……

相比线下的缺斤短两行为,线上购物缺斤短两问题相对更严重,因为消费者网购时只能通过图片、视频、文字等了解商品标注的“量”,无法现场查验,收到货也往往不会一个一个去数,这也成为一些商家“克扣”消费者权益的“隐秘手段”。当然,有些定量包装商品数量出现轻微误差,是生产工艺等客观条件影响的,往往不会差太多,人们也能接受。

为治理定量包装商品缺斤短两等问题,2018年,市场监管总局印发了《关于全面实施定量包装商品生产企业计量保证能力自我声明制度的通知》;2021年,2022年开展过定量包装商品净含量计量监督专项检查;今年又对《定量包装商品计量监督管理办

法》进行修订。但从报道看,现实中仍有不少消费者在购买定量包装商品时遭遇“货不对板”、数量不够的情况。虽然向商家或平台投诉,多会获得相应补偿,但能发现缺斤短两的消费者总体比较少,多数人出于“不算贵”

“多一事不如少一事”等心理,选择不了了之。

对定量包装商品缺斤短两说不,首先需要消费者多一些较真,根据商品标注的数量进行核实,对缺斤短两的商品和商家,既要注意取证也要积极维权。

(据《工人日报》)

某种角度上,这也是倒逼商家改掉坏习惯的一种手段——有些商家之所以玩缺斤短两的把戏,正是利用了消费者不会刻意计数的心理,也推测大多数消费者不会维权。

其次,定量包装商品缺斤短两问题具有一定的隐蔽性和普遍性,这就需要各级消协依据法律授权,通过调查、测评、取证,对商家侵犯众多不特定消费者权益的情况有更多、更给力的作为。

另外,主管部门与电商平台也要通过有效手段向不良商家施压。前者要加大专项检查力度,对发现的问题进行公开点名、督促整改,也要加大日常监督力度,对违规商家依法严肃处理,并将查处信息通报给电商平台,督促平台履职尽责,必要时对这类商家可建立“黑名单”实行信用惩戒。

从法律角度看,定量包装商品缺斤短两,既损害了消费者知情权,也损害了其公平交易权;既涉嫌虚假宣传,又涉嫌消费欺诈。牙签、垃圾袋等商品虽小,背后潜藏的是消费者权益、市场秩序、社会诚信等大主题。