

《4企业卷入恒天然“毒奶粉”门》后续

# 问题奶粉退货容易，十倍赔偿有点悬

## 非问题批次产品退货待遇长沙超市有别，麦德龙、沃尔玛接受，家乐福不接受

针对新西兰“毒奶粉”事件，省工商局方面人士表示，购买了问题批次产品的消费者可以要求十倍的赔偿(详见本报8月7日B01版)，近几日，消费者纷纷拨打本报热线咨询相关维权问题。

8月7日中午，三湘华声全媒体记者陪同购买了问题奶粉的消费者雷先生前往长沙四方坪麦德龙超市退货，卖场方面表示可以立即帮助退货，但是赔偿问题只能联系厂家。

多美滋方面回应，目前暂不接受十倍赔偿，也不接受非问题批次产品退货。但是，记者在走访中了解到，长沙的部分卖场已经接受非问题批次产品退货。

### 消费者退货渠道顺畅

7日上午，雷先生告诉三湘华声全媒体记者，麦德龙超市称在4日就已经下架了问题批次产品，但是自己5日却买到了批号为2E3172的优阶贝护延续较大婴儿配方奶粉(2阶段)，在多美滋公布的问题批次产品之列。

7日中午，记者陪同雷先生来到麦德龙超市，超市奶粉专区负责人表示，4日晚上，工作人员把货架上层900克斤装的问题批次产品撤掉了，但是没有注意到下层三联包的盒装奶粉。而消费者买到的产品正是位于货架下层的涉事多美滋盒装奶粉。她表示，“确实是工作疏忽，我们表示诚恳的道歉。”

该负责人表示，如果消费者愿意退货，可以立即帮其办理退货手续，但如果是要求赔偿，只能拨打多美滋的官方热线，工作人员会在5个工作日内回复。

### “以一赔十”有点难

雷先生表示，正是因为因为在三湘都市报看到省工商局人士说，买到问题批次产品可以要求提出十倍赔偿要求，所以想看看究竟可不可以获得赔偿。

随后，记者致电多美滋官方400热线。工作人员称，多美滋此次只是“预防性召回”，目前奶粉检测中并没有肉毒杆菌的检测项目，并未有权威检测机构认定产品有问题。至于“一赔十”的说法，该客服称，消费者可以退货，但不能“一赔十”。

多美滋公司公关经理王慧颖在对三湘华声全媒体记者的回复中表示，目前已经将相关产品送给官方检测机构进行检测，如果检测出来有问题，会根据国家的相关法律法规进行赔偿。



### 提醒

长沙市工商局副局长长圣洪表示，根据食品安全相关法律规定，如果企业明知产品有问题仍然售卖或者消费者食用了产品之后，对消费者造成了人身伤害的，才能使用这种惩罚性条款一赔十。如果两项都没有的话，湖南金州律师事务所律师陈平凡表示，根据《产品质量法》和《食品安全法》，消费者可要求至少两倍的赔偿。

### 雅培问题批次产品未流入湖南

本该在7日进行约谈的雅培，因“程序问题”将约谈时间改到了8日，三湘华声全媒体记者从雅培方面获知，雅培的问题批次产品并未流入湖南。

8月6日，雅培(上海)贸易有限公司声明称，因涉及恒天然生产线问题，雅培将预防性召回2个批次供应中国的喜康力奶粉。这两批次产品共7181箱，约112箱已售出，其余7069箱已被隔离封存。

雅培方面公关人士表示，问题批次产品确认未流入湖南市场，但是有流入网购市场，如果有消费者网购到问题批次产品，也可以拨打公司热线或者找经销商进行退货。至于“赔偿政策”和非问题批次产品的召回暂不方便回应。

### 提醒

### 多超市接受非问题批次产品退货

新西兰“毒奶粉”事件已经引起了长沙市民的恐慌。记者从长沙市工商局了解到，每天拨打12315热线询问相关问题的电话打到300余个。

“这些品牌奶粉到底还能不能喝？非问题批次产品到底能不能退？”肖女士如此表示着担忧。

在采访当中，多美滋和雅培方面均明确表示，暂不接受非问题批次产品的退货。但是，记者在走访长沙市场时了解到，部分卖场已经在接受非问题批次产品的退货。

麦德龙超市奶粉专区负责人表示，目前来超市进行退货的多为购买了非问题批次产品的消费者，因为害怕产品有问题，而超市方面也只要消费者有购物小票，非问题批次产品也可以退货。沃尔玛公司事务经理刘石炎表示，超市有90天无障碍退货制度，消费者购买了非问题批次产品可以凭小票进行退货。而家乐福超市则不接受消费者非问题批次产品的退货要求。

■三湘华声全媒体记者 肖祖华 实习生 唐娜 孙信讯

### 记者手记

### “洋奶粉”尊重消费者才有资本洋气

“毒奶粉”，价格垄断，“洋奶粉”的全身被打破，引发了民众对洋奶粉的广泛讨论。

在过去的今年时间内，洋奶粉的价格一路高歌，而且想涨就涨，跟风上涨，而这种涨价的底气便是中国民众对国产奶粉质量的失望和对“洋奶粉”质量的信赖。然而，在一次次的质量不合格事件中，“洋奶粉”失去了市民的这种信赖。

事实上，洋奶粉的质量并不靠谱。记者翻看国家质检总局记录了解到，每年都有大量的进口奶粉因检测不合格被销毁，新西兰、澳大利亚、瑞典、荷兰都曾有

进口产品出现质量问题，而且不乏大品牌。

8月7日，国家发改委开出我国反垄断史上最大的罚单—6.7亿元，众“洋奶粉”巨头纷纷在列，此次涉事“毒奶粉”的多美滋和雅培均在列。质量无保障，还操纵价格轮番上涨，消费者对此“洋奶粉”表示失望。

风光无限的“洋奶粉”曾经真的很洋气，但是在食品安全形势严峻的今天，质量无保障，还肆意涨价的行为，是对消费者极大的不尊重，也将慢慢失去消费者的信赖。

### 爱心厂长不慎烧伤 湖南福彩爱心关怀



谢向前在长沙开了一个手工作坊，厂里招收的工人基本都是残疾人。今年7月份的时候想着扩建一下厂房，并给工人们提供好一点的宿舍，他租下了一个废弃的敬老院。本想处理下清理出来的垃圾，可谁曾想到垃圾里暗藏的鞭炮不慎被引燃。当大家闻讯赶来的时候，谢向前已成了个火人，大家赶紧把他送到了医院。经医院检查已经是55%的II到III度烧伤。原本

算是个小康水平的家庭，可是面对高额的手术和后期康复费用，家里人也犯了愁。他的事情也得到了各方爱心人士的关注，湖南福彩帮帮帮小组在得知他的情况后，也为他送去了3000元爱心救助款。湖南福彩希望这样一个好人能尽早恢复健康。



### 汇市周报

### 美元异常疲软，日元英镑领涨非美

“用本国货币，做国际交易”。人民币保证金双向外汇宝，中行首创！从此您只需用人民币账户即可开展外币交易。依托本币，争锋汇海，双向交易，多空皆利！

黄金：美国非制造业PMI、6月贸易数据均较好，印证美国经济复苏，黄金重回1300下方。中行双向宝策略：轻仓在1300做空黄金，目标1250，止损1320。

白银：维持宽幅震荡，上方阻力关注19.80美元/盎司，下方支撑关注19.30美元/盎司。白银宝策略：在19.30美元附近轻仓尝试做多，止损设于19.00。

美元指数：连续4日下跌，自82.08一路跌至81附近，非美货币集体上涨，创出多周新高。长期来看美国经济复苏毋庸置疑，料美元短暂下跌后，将重拾升势。中行

双向宝策略：可逢高获利了解非美多单，非美空单可继续持有。

日元：美元兑日元连续跌破98、97阻力关口，目前在96受到阻力。在未来美元走强、日元持续宽松的情况下，中期依然看空日元。中行双向宝短线策略：美元/日元空单可先获利了结，在95、94附近可逐步建多仓。

英镑：本周英国宣言将当前的基准利率和购债计划与失业率降至7%挂钩。报告公布后，英镑兑美元刷上涨至6周高位1.5500水平。中行双向宝短线策略：可在1.5600下方布局英镑兑美元空单，目标看至1.5400。

以上仅为个人观点，不代表所在机构。汇市有风险，投资须谨慎。 ■中国银行湖南省分行 外汇交易员 魏威

币种	钞买价	币种	钞买价
英镑	915.81	日元	6.141
港币	78.11	加元	566.98
美元	605.88	澳元	535.87
瑞郎	641.58	欧元	788.69

截至8月8日18时，数据仅供参考

外汇率由中国银行湖南省分行友情提供  
咨询电话：0731-82580629  
中国银行网上银行提供个人跨境汇款