

962555

小忙  
微调查

# “包赔千元攻略” 暗藏怎样的猫腻

## “别有用心者”游走在“灰色地带”，可能触碰法律红线

### 网上攻略 称“包赔千元”

一则《吃出异物，硬刚到底拿到1000元赔偿》的帖子称，消费者在纸质韭菜盒子中吃到了一块石子，经过两天维权，今天成功拿到了按“最高赔付标准”的1000元。该网友还将“维权经验”分享如下：第一步：取证！拍照+视频+冰箱冻证；第二步：线上与客服交涉；第三步：电话攻防战。“最终结果就是，他们在‘申请’了一天后，为我按照食品安全法的标准，申请到了1000元，并派专员来我家取走了异物。”

还有帖子称：“维权成功。问题商品全额退款+赔偿1000元整。”

消费者买到问题商品，退赔是合理诉求。但记者发现，除了“炫耀”索赔成功的帖子外，还有一些人从“技术角度”，教大家如何在发现问题后，与商家一步步交涉，不管买了什么都“索赔1000元”。

有消费者学习了攻略“索赔成功”，也有人打开了“索赔思路”，甚至自称“致富”的。

而在这些热心的维权“后援团”中，潜藏着“别有用心者”，甚至形成了“黑灰产业链”。有网友表示，发现自己购买的商品“有点问题”，在网上吐槽，一开始没什么人关注，后来有人联系她，教她如何组织说辞、发布短视频、开直播，甚至把找哪些媒体、哪些部门的名单都罗列得清清楚楚，而对方自我标榜为“职业维权天团”，还明确要求“回报”。该网友提到，后来在自己这番“按部就班”的操作后，这件事情果然“热”了起来，最终她拿到了1000元的赔偿，当然她也是“投之以桃，报之以李”。

### 零售商超 直呼“扛不住了”

消费者张口闭口1000元的索赔案例，是社交媒体上的个别案例被流量放大了，还是线下亦“多发”？1000元的索赔目标，达成几率如何？

记者从多家知名连锁生鲜商超了解到，过度投诉或非理性的消费类投诉，在零售商超或外卖平台都不少见。“再这样下去，我们



网络截图

都快扛不住了。”有商超相关负责人傅女士向记者讲述了几个让她“极度无奈”的案例。

近期，有消费者购买了一包价格9.9元的鸡胸肉，开袋即食时，发现包装袋最外面一层的封口不是很严实，提出交涉。“这种食品是多层包装的，里面的包装很好，食品本身没有问题。”商家同意退一赔三，但消费者不依不饶，要求赔偿1000元。虽然相关部门反馈不予支持，可面对社交平台仍然不断发出的“维权帖”，商超方也只能做出相应的“让步”。

还有消费者购买压缩饼干（10元以内），称真空包装内有线形的虫子，要求赔1000元。虽证实“系真空包装时铝纸折痕形成虫子的错觉”，但面对一次次“现场开直播”“有图有真相”的“霸气回怼”，商超方只得“息事宁人”。

还有消费者购买冰鲜三黄鸡，价格17.90元，清洗时发现鸡的口腔内有黏液，认为是病鸡，要求赔偿1000元。平台找到供应商，检查生产流程，复盘了整个事件的过程，最终明确，厂家在宰杀三黄鸡时，现代化生产流程中有一道“呛水处理”的工序，活鸡挣扎，易在口腔内形成粘液。“我们反复解释都没用，对方还有律师和专家陪着一次次跑到店里谈判，我们真是耗不起……”

“我不管，就要你们赔1000元！”最近，在多个社交媒体上，关于“我拿到了1000元赔偿”“给你支招如何拿到1000元”一类的帖子受到消费者关注。这许多“包赔千元攻略”暗藏着怎样的“猫腻”？记者调查发现，除部分市民对食品安全法“第148条”存在“过度解读”外，其背后还时常闪烁着所谓“职业维权人”撑腰的身影。为此，有法律专家提醒，消费维权应表达合理诉求，遵循合理依据。而这样游走在“灰色地带”的操作，可能因“过度维权”而触碰法律红线。

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一万元的，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。

这里提到了“一千元”的概念，但上海汇业律师事务所合伙人吴冬提醒：消费者获得1000元赔偿是有前提的，必须是“不符合食品安全标准”且“造成损害”。比如，食品中有异物、过期、腐坏变质等问题，才符合赔偿条件，而外包装封口不严但里层包装严实，冷冻鸡因生产过程中的“技术问题”造成口腔残留黏液，实质上并非食品安全问题，不会对消费者健康产生损害，则不应适用食品安全法“第148条”的惩罚性赔偿。

吴冬认为，在此类食品安全维权事件中，最核心的问题在于如何认定“食品不符合食品安全标准”。根据食品安全法，食品安全，是指食品无毒、无害，符合应当有的营养要求，对人体健康不造成任何急性、亚急性或者慢性危害。

其实，对于何种情况适用“第148条”，《最高人民法院关于审理食品药品行政处罚案件适用法律若干问题的解释》有明确说法。“解释”第五条规定，食品不符合食品中危害人体健康物质的限量规定，食品添加剂的品种、使用范围、用量要求，特定人群的主辅食品的营养成分要求，与卫生、营养等食品安全要求有关的标签、标志、说明书要求以及与食品安全有关的质量要求等方面的食品安全标准，购买者依照食品安全法第一百四十八条第二款规定请求生产者或者经营者承担惩罚性赔偿责任的，法院应予支持。

吴冬认为，是否符合食品安全标准，不能从字面意义出发，简单化、机械化地理解。仅仅不符合食品安全的形式标准，但不影响食品安全，不会对人体健康造成任何危害的，不应承担第“148条”规定的赔偿责任，否则会造成该条款的滥用，导致过度维权发生，干扰正常市场秩序，涉事者甚至将承担法律责任。

“恶意维权”背后的利益链该如何整治？消费环境如何能得到有效净化？“新民帮依忙”将继续关注。 本报记者 陈浩

### 律师解读 法规“不应滥用”

无论是一包饼干，还是一包鸡胸肉，消费者张口就索赔1000元的依据，到底出自哪里？

记者查询到，根据《中华人民共和国食品安全法》第148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。此外，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



## iPhone14 充电接口燃爆

### “苹果”处理事件的速度态度让消费者大失所望

后果。”

钟女士回忆，上周五，她同往常一样将手机放在置物架上充电。约10分钟后，充电接口突然迸出小火星，伴随着黑烟，手机瞬间黑屏，家里随之跳闸停电。

看着焦黑变形的手机，钟女士惊慌失措，急忙让丈夫拔下电源。从钟女士提供的照片（见左上图）中，记者清楚地看到，手机充电接口处乌黑，外部有十分明显的烧焦痕迹。钟女士还特别说明，这部手机是2023年在官方正规渠道购买的，至今使用的仍是原装电池，并且从未进行过拆机维修。

事发当日，钟女士第一时间联系苹果客服，并上传手机烧毁部位照片。她讲，客服起初承诺周五下午会给出反馈，随后又改成“周一提供解决方案”。然而到了周

一，承诺再次落空，客服回应“还在排查，周二给回复”。等到周二，钟女士终于接到客服的最终答复：手机必须寄回返厂检测，检测周期大概在2周至2个月。在钟女士追问下，对方承认此前也发生过类似案例，检测时长有可能超过2个月。钟女士焦急又无奈地说：“手机是工作和生活的必需品，返厂检测动不动就数月，这段时间通信中断，资料也没法用，这些损失和影响该怎么解决？”但客服对此沉默不语，未给出任何回应。

针对钟女士反映的情况，记者拨打了苹果客服电话。对于手机充电接口燃爆的原因，客服表示暂时无法确定，需要返厂进一步检测判断。当记者进一步追问售后保障及产品相关问题时，客服人员表示无法回

答。当天，记者向苹果媒体联络邮箱发去采访邮件，希望核实相关情况，可截稿前，并未收到苹果方面的任何反馈。

钟女士气愤又失望地表示：“手机燃爆可不是小事，这关乎人身安全，苹果作为国际知名品牌，这次处理事件的速度和态度，实在是让人大失所望。”对于消费者对产品和服务提出的疑问和质疑，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者  
季晟勃



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/戚黎明



小民有呼

3月7日，市民钟女士在家中经历了惊心动魄的一幕。当时，她的iPhone14正在充电，突然发出“噼啪”声响，充电接口处竟直接炸了！回忆起那惊魂时刻，钟女士仍满脸惊恐，心有余悸地说道：“要是当时我正拿着手机，真不敢想象会有多么严重的