

牛奶合不合格,不能凭奶企一句话

省畜牧兽医局: 将积极推动建立生鲜乳第三方检测制度

□ 本报记者 杨国胜 郭继伟

乳业,他们以各种理由拒绝收购牛奶,送去不要我们只好拉回来倒掉,还得付出运费。”

这位负责人介绍,自己与奶企签订的合同有对牛奶质量的明确要求:蛋白2.9%以上,脂肪3.4%以上,细菌数200万以下,体细胞200万以下。而现在,奶企单方面要求的标准是蛋白3.1%以上,脂肪3.5%以上,细菌数10万以下,体细胞40万以下。“即便这样的标准达到了,我们的牛奶上一个月有10天拒收了6天。原来签订的合同要求所产牛奶必须全部交公司,现在即使收奶还只收80%的量。”这位负责人说。

记者在临朐县佳福奶牛养殖专业合作社见到了58岁的社员王其良,2014年12月,他把自己拥有的30多头奶牛卖给了合作社。他对记者说:“牛奶合不合格,就是奶企一句话。有一次,我的奶牛场大门没关,竟成为拒收的原因。异味、杂质等理由更是层出不穷。”

“每年签订的供奶协议,都是奶企保管,内容全是对奶农的约束条款,我们对他们没有一

点约束力。”魏红说,据寒亭区、临朐县两地奶农介绍,从2013年开始,就被奶企经常要求上项目、大改造。“2013年,奶企要求合作社购置奶牛卧床,说这可降低奶牛乳房炎的发病率,对我们奶农有利。但后来,奶牛的饲料、用药、设备等等都要伊利公司提供才行。”王其良说,同样一种奶牛用药,不管用不用,每个月都要定量从伊利公司购买,市场价格5元的药品,他们要收8元或10元。

一奶农告诉记者:“在临朐,原奶的收购价格也有不同,有的每公斤3.8元,也有4.3元的,伊利公司的业务员告诉我们,不听话的养殖户价格就比别人低。在我们这里,只有伊利一家收购企业,如果他们拒收我们的牛奶,我们就生存不了,很多时候也只能是敢怒不敢言。”

据了解,寒亭区数家养殖场被要求改造奶牛养殖环境,在按要求改造后又被告知不合格,而数百万元改造费已投入。记者在通过寒亭区畜牧局联系采访时,工作人员帮助联系的6家为

伊利公司提供奶源的农场,都被人提前告知:如若接受媒体采访,第二天即不再收奶。

记者采访了解到,目前,大多数奶牛养殖场都以圈养为主,环境卫生往往不达标,这为奶企提供了更多拒收的理由。“奶企的一个决定直接影响着奶农的生死,培养一个产业需要几年、十几年甚至几十年的时间,而摧毁一个产业却是很短时间就能实现。”潍坊市奶业协会会长秦贞福介绍说,企业要与奶农有长期合作的意识,应具有担当精神。对于奶企自定标准拒收原奶,他呼吁政府成立第三方检测机构,牛奶合不合格,不能凭奶企一句话。

1月12日,在省畜牧兽医局召开奶业困境媒体通报会上,畜牧协会奶业分会秘书长曲绪信表示,在奶业困境倒逼下,省畜牧局会同物价等部门,将积极推动建立生鲜乳第三方检测制度,构建多方协调定价机制。“目前,上海已经先行一步,奶协、奶农和光明乳业共同制定指导价格,保护了奶农的利益。”

手机停机投诉一周 迟女士维权终获成功

□ 本报记者 郭继伟 宋宇宝

“我当天晚上是用手机流量上的网,10点多收到系统提醒不足5M的短信提醒,然后我就关机睡觉了,早上就发现停机了,还欠了180元的话费。”这是去年10月发生在潍坊市奎文区迟女士身上的事儿,她告诉记者,自己当时很懵,明明收到短信知道流量剩余不多就关机不再上网了,可却产生了这么多的流量费。

第二天,迟女士给移动客服打电话,当时移动公司给她的解释是流量核算不是即时的,会有一些延迟,系统给她发的提醒短信也有延迟,导致她对自己的流量使用情况没有感知。“最后移动客服给我的答复是因为是首次产生费用,给我退一半的欠费。但我不同意这样处理。我觉得系统计费延迟导致的后果不应该由我来承担,所以客服就给我做了记录,说24小时内再跟我联系。”迟女士说。

后来移动客服跟迟女士联系,让她去营业厅调消费详单。“打出来一看,还是解释为系统延迟计费。打出详单后,我再次联系客服,客服表示帮我联系他们主管流量的部门,检测是否是系统计费错误。”迟女士告诉记者,随后主管流量的部门电话告知她,当时那个时间段系统无故障显示。她再次拨打客服电话,客服要求提交到公司地方部门进行处理。

“地方部门给我的解释相同,第一是系统计费延迟,第二是短信下发延迟。另外还告诉我,系统显示曾给我发过已超出流量的短信,但因为当时我已关机没有收到,而第二天开机后停机,所以就没有收到这条短信。最后,地方部门给出的处理意见仍然是退还一半,另一半由我自己承担。”迟女士说,她坚持不同意这个处理建议,后来客服同意做好记录,后续再电话联系她。

而此后的24小时,迟女士并未接到电话,她拨打10086和地方客服也未接通。“当时我心里有点窝火,感觉他们是打算置之不理了。然后我就通过移动网上平台在线投诉,在线客服承诺尽快给我回复。”迟女士回忆说。

这期间,迟女士接到了客户回访电话,问她对处理结果是否满意。“我说不满意,结果客服说他们收到地方部门上报的处理结果,内容是‘已处理,客户满意’。听到这里,我就更恼火了,事情还没处理,我还在等结果,地方部门却上报说我已满意了,这是要取代我说话申诉的权利吗?”迟女士说。

后来,迟女士收到在线客服回复,解释跟之前一样。迟女士不同意处理方式。“我跟客服说这事儿时间很久了,你们也认为错不在我,因此我不承担任何责任。如果你们无法处理,我将向信息产业部投诉。”迟女士介绍,自己平时工作中也接触一些法律知识,所以有勇气坚持维权。最后,客服电话告知迟女士说他们上报处理了,并将欠款全额退还给她。

从来没有过维权的经历,而这件事迟女士前前后后一个星期才处理好。如今,她说起当时的过程,还是记忆犹新。“那段时间我很上火,也想过损失的钱不多,就当吃了一次哑巴亏了算了,但仔细想想,这件事的过失并不在我,我不应该承担后果,所以还是硬着头皮想办法,坚持了下来。”

潍坊市消费者协会统计数据显示,2014年,电信服务排在服务类投诉前列。

这次小小的维权“斗争”,金钱数额虽然很小,但却让迟女士明白,在合法权益受到侵犯时,消费者还是应该尝试一下,学会维护自己的权益,对抗霸王条款和不合理收费。维权的人多了,这些侵犯消费者正当权益的不合理的政策和现象才能越来越少。

诉调对接 为消费者权益“上保险”

□ 记者 宋宇宝

通讯员 王喜进 刘楠 报道

本报高密讯 今年2月份,高密市民刘伟从某4S店购置新车后,发现后备箱底部变形,于是投诉到该市消协,双方当事人初步调解成功后,4S店却又反悔不退款,消协随机启动“诉调对接”工作机制,邀请高密市人民法院法官戴爱华参与联合调解,并对调解结果进行了司法确认,使得刘伟及时拿回了13万元购车款。

由于传统的消协调解不具有强制性,当事人在达成调解协议后反悔拒不履行的情况时有发生,案件一旦进入法院诉讼,既耗时又费力。对此,高密市整合消协、法院等资源,于2012年成立了消费维权纠纷调解中心,建立以案前引导、委托调解、审查确认、联合调解、联席会议“五项制度”为主要内容的诉讼与调解对接机制,实现了消费纠纷的行政调解与司法调解无缝衔接,大大提升了消费维权效能。

对未经调解直接到法院起诉的消费维权纠纷,高密市先引导其到消费维权纠纷调解中心接受调解,调解未果的,持中心出具的证明材料向法院起诉。经各方当事人同意,法院可将受理的消费纠纷案件委托中心调解,达成调解协议后出具民事调解书或人民调解协议,由法院依法进行审查,并视情进行司法确认。对涉及农资、家电、汽车等重大复杂的纠纷,由法官提前介入,会同市场监管、消协或相关部门人员联合组织调解。消费维权纠纷调解中心成立以来,已成功调解消费纠纷62件,为消费者挽回直接经济损失72万元。

“我们工作日全天值班,法官每周值班1天,遇到需要联合办理的复杂案件时,可随时联系值班法官进行调解。由法官直接参与调解,不但降低了工作成本,成功率也有了保证。”调解员杜信吉告诉记者,高密市在消费维权纠纷调解中心和110处消协分会配备了22名调解员、2名法官,负责对全市的消费纠纷案件进行调解。“原以为找消协投诉不知道要等到什么时候才出结果,没想到他们这么快就帮我要回了购房款。”醴泉街道西关社区居民李爱琴因购买房屋与中介机构发生纠纷,在调解员宗百顺和法官高明林的联合调解下,仅用5天时间就顺利从中介机构拿回了已支付的10万元购房款。

卖家费时费力 买家难辨真伪 国际快递太慢

代购: 代的吃力买的纠结

□ 本报记者 郝颖雪 宋宇宝



▲管芳倩在泰国采购商品。

▲管芳倩为了让客户相信自己的商品是正品,拍下与泰国同伴进货的过程。



▲代购的大部分是手表、化妆品。

钱买假货可以,可是代购就不一样了,用真货的钱买假货最气人。”单良说。

“价格太低的,肯定是假货,价格高的也不一定是真货。”钟明明说,现在代购遍地开花,许多国内制假的都搬上了这个商机。“刚开始搞代购的时候,我在淘宝上注册了一个网店,代购新西兰奶粉,蜂蜜,新店刚开没几天,就有广州手机号码给我打电话联系我,说可以国内代发,就是客户从我的网店里拍下奶粉,他从广州给我发货,可瑞康金装只收100元,当时我问他是不是正品吗,他还保证是正品,但是根本不可能。”钟明明说。

钟明明给记者算了一笔账,新西兰超市里的可瑞康金装奶粉一直涨价,每桶可瑞康金装1袋奶粉大约是近30元纽币,以最合理的购买邮寄方式计算,购买一箱6桶,她的姐姐开车去超市买来邮寄,要提一部分点,一般是20%,就是180元加36元,共计216元纽币,邮费1公斤50元人民币,奶粉1桶900克,6桶5400克,加上包装,邮费共计300元左右,这样算下来6桶奶粉寄到中国,按目前1纽币兑换5元人民币的汇率,大约需要1380元,平均到每桶奶粉就是230元人民币。“并且随着汇率不断变化,这个价格也一直在波动,去年7月份,1纽币兑换人民币到了5.5元。”钟明明说。

“我们只是去超市买来直邮,人家可能做的规模大,或者有渠道从厂家拿货,再大批量运回来,省运费,成本低,但不管怎么算,100元人民币1桶婴儿奶粉是绝对不可能的,许多有小孩的亲戚告诉我,现在身边就有回收国外奶粉罐子的,20到30元一个,回收罐子去干什么,我们就不知道了。”钟明明说。

郭芳在潍坊从事文化工作,去年10月份,许久不联系的大学同学忽然加她微信,告诉她自己在做代购,很多产品都很好用,主要是各国的彩妆。“她一个劲地给我介绍各类彩妆,我平时也不化妆啊,但是看她那么热情,碍于面子,就花230元买了一个泰国羽翼粉饼,觉得就这个还能有点用,改善改善肤色,偶尔用用。”郭芳说。收到粉饼后,郭芳感觉确实不错,挺好用,

还比较满意,直到她的同事去泰国旅游。“同事也从泰国买了这个粉饼,一模一样的,告诉我折合人民币还不到50元,寄回来国内也不会超过100元,当时我就感觉被熟人坑了,那也没办法,怎么好意思找她呢。”郭芳表示只能哑巴吃黄连。

国际快递价高 海关经常难过

“现在代购是越来越难做了,一直从外国直邮正品很难坚持,有时候我也想从淘宝上买低价的东西来掺着卖,但是感觉良心上过不去,现在国际快递一直涨价,新西兰直邮从去年1公斤40元,涨到现在1公斤50元,澳大利亚已经到了1公斤55元,这些都要算到成本里。”钟明明无奈地说。

上个月钟明明给客户从新西兰直邮了一个小型酸奶机和一袋酸奶粉,两样东西折合人民币200元,但是由于包装复杂,称重共计1.8公斤,邮费高达80元人民币。“当时客户一听就不愿意要了,嫌邮费太贵,可是我姐姐已经从超市买回来了,客户不要就要赔在我手里,我好说歹说,最后把邮费摊在成本里一部分,那单生意一共赚了10元人民币。”钟明明说。

新西兰邮费虽然贵,但还没出现过丢东西或者过不了海关的情况,从日本、韩国寄东西经常出现各类问题。家住潍坊市潍城区的魏秀云,去年8月,跟朋友拼单,从代购的朋友那里购买了一些日本商品。“我的同事女生多,大家都喜欢日本的一些护肤品,当时应该是要了三个卸妆油,5个防晒喷雾,几只睫毛膏和一些唇膏之类的小东西。”魏秀云说,由于东西多,被青岛海关扣下了,要求补缴税款。

“多亏代购是朋友,她托人从青岛补缴了税款,把东西取出来又寄回来了,我们平摊了税款,同事说以前她碰到过不熟的代购,让她自己想办法从青岛海关把东西弄出来。”魏秀云说。钟明明告诉记者,像这种情况她也遇到过,

熟人购买的,好说话,跟人家说明情况,大家都理解,会补拿税款,或者协商共同承担税款,有的客户就直接选择不要了。“碰上这种客户我也没办法,只能自己承担这部分钱,让人家按原来的价格,不然赔得更多。”钟明明说。

国际快递一般耗时比较长,最快也得三周才能到国内。“路上时间不说,就排队过海关有时候也要一两个星期,我从网上查单号,到了海关就是不动了,我也没办法。其他还好,主要是奶粉,有的家长实在等不及,就买其他的了,好不容易过了海关,也可能因为太慢,客户不要了。”钟明明说。

“虽然泰国邮费相对低一些,但是也存在快慢之类的问题,从开始代购到现在,我换了好多家快递,最后才选择了现在这家,但是也经常出现运费不及时的问题,可也没别的解决措施。”管芳倩说。

相关链接

海外代购主要分两种,一种是私人代购,另一种则是官方代购。

山东鸾都英合律师事务所律师唐言表示,代购涉及的主要问题是走私,但是一般数量不大,不对社会构成威胁不会被视为犯罪,补缴税款即可。代购最早是空姐代购的问题,目前还算个盲区,没有明确的规定,出国旅行捎回某件商品,或者亲戚在国外居住,邮寄东西回家,这种代购肯定不能视为违法。根据海关“56号文”的规定,海外购物将提交相应的货物清单,办理报关手续,个人物品将按行邮征税。淘宝上的众多以海外代购为主业的淘宝店和微信朋友圈海外代购模式,一直游走在灰色地带,可能会基于这个规定,成本增加,需要寻求新的盈利点。

潍坊市消费者协会副会长姜在强说:“目前没有接到关于代购的投诉,相关法律法规还是空白,私人代购业务准入条件及电子商务监管等方面的规范有待完善。”

代购费时费力 正品全靠良心

代购,是近两年逐渐流行起来的一种购买方式,通过代购,可以在国内买到世界各地的商品,深受年轻人欢迎。最初,从事代购的多为留学生,由于市场广阔,许多在外定居华人也加入了代购大军。随着微信的普及度越来越高,代购的主要阵地也从淘宝网转向了微信朋友圈,代购逐渐增多,利润不断压缩,代购们叫苦不迭。另一方面,建立在微信朋友圈的销售,只是在朋友间进行交易,无实名认证、信用担保、第三方支付平台,也无营业执照、评价机制,仅靠熟人间的信任作担保,交易风险很大。

管芳倩是青岛人,现居泰国芭提雅,是当地一所高中的中文老师。她经营的“小井正品代购”小店,在微信朋友圈里小有名气,现在已经有十几个固定代理,客户更是遍布全国各地。“来到泰国以后,觉得一些东西比较好用,又非常便宜,就寄回家给父母亲戚当礼物,他们用着好,尤其是这里的一些热带特有的东西,身边的人都让我帮忙寄,我觉得是个不错的商机,才开始搞代购,也是想方便大家。”管芳倩说。

刚开始顾客并不多,但是通过朋友购买,随后推荐加微信好友的方式,管芳倩逐渐积累了不少客户,有的客户主动要求帮她代卖。“我觉得找人代卖是个不错的方式,这样自己省很多事儿,不然一个个回复他们的留言,碰上一些要求比较多的客户,说上半小时也是常有的事儿。”管芳倩说。

不仅难缠客户费劲,有时候为了买一样东西,管芳倩需要跑好几个地方,有时候量大还需要打车运输,“利润大点的还好,有些东西利润非常少,就赚个辛苦钱,还比不上淘宝网上的价格低,费时费力,有时候都不想做了,但许多老客户用着好,经常鼓励我,就一直坚持下来了。好在现在代理多,量比较大,还不错。”管芳倩说。

钟明明家住青州市,从事日韩护肤品和新西兰代购一年多,“现在要的多的是韩国的蜗牛霜,日本的尿不湿和新西兰的奶粉、保健品,做了一年多,最大的感受就是想靠代购发财,太难了,最多赚个零花钱。朋友亲戚从国外买好,寄过来,他们先提5%到20%,大家都不能白干活,寄到我这里,我再给客户送过去,利润很低。”钟明明说。

不仅如此,在代购过程中,管芳倩和钟明明都遇到过同样的问题。“有的客户问很多问题,我都耐心一一解答,问完了又不买了,尤其是有的东西都寄过来了,忽然又说已经买了或者不需要了,我就只能自己赔上,或者问问有没有需要的,低价处理。后来,我要求必须付定金。有的客户要求太多,要求在国外购买的时候拍下视频来,还有购买奶粉的一箱要不了,想要一箱,但是直接往国内寄只寄一箱邮费高也不值得,我自己买了一箱,打算有其他人要再给我家,但是奶粉这种东西保质期比较短,最后我自己赔了两箱。还有客户一个劲地问我怎样证明是正品,除了外国商店小票和拍个小视频,我只能靠自己良心了。”钟明明说。

真假代购混杂 坑熟时有发生

家住寿光的单良从淘宝网的代购店购买了两瓶科颜氏牛油果眼霜,由于是第一次购买,以前并没有使用经验,他感觉效果还不错。但是当去香港旅游的朋友从香港机场给他带了一瓶以后,他才发现完全不对。“朋友从香港带的,从外包装还看不出什么不同,打开就不一样了,气味、质地都不对,我问卖家,卖家说批次不一样,我感觉肯定不是那么回事儿,批次不一样东西就不一样了嘛?”单良说。

由于早已确认收货,单良无法再发起维权,只能认栽。“下次再也不找不认识的代购了,只让朋友帮忙带。买到假货怎么办,像仿的衣服鞋子类还可以,有的卖家直接说是高仿,用假货的