

中安检测

中安检测



中安检测

SAFETY TESTING CENTER

食品投诉举报应对技巧

中安

中安检测

投诉举报的现状

食品类投诉案件频率较高 呈增幅趋势



四川省食药监局投诉举报中心

2017年 投诉举报共计 46910 件

- ✓ 食品标识标签
- ✓ 餐馆卫生和质量

食品投诉 **38756** **82.6%**



四川省保护消费者权益委员会

2019年 第一季度 投诉6597件
商品质量投诉占比最大

- ✓ 食品类投诉商品类投诉前三位
- ✓ 食品类投诉同期增幅大

食品投诉 **600**件



易受投诉举报



大型商超、卖场为主



销量、流通量较大的产品



01.营养成分表

02.标示宣传语

03.与执行标准不符

04.配料表

05.过期、质量

投诉举报处理

1、行政处罚

《食品安全法》第125条

- 货值金额不足一万元的，并处五千元以上五万元以下罚款
- 货值金额一万元以上的，并处货值金额五倍以上十倍以下罚款

《食品安全法》第148条

- “不符合食品安全标准的食品”
- 价款十倍或损失三倍的赔偿金

《消保法》第55条

- “欺诈行为”
- 商品价款或接收服务的费用三倍

《广告法》第55条

- “虚假广告”
- 向行政机关举报后，以撤销举报为由索要调解费

《反不正当竞争法》第20条

- “虚假或引人误解的商业宣传”
- 向行政机关举报后，以撤销举报为由索要调节费

2、赔偿条款

如何应对？



1. 快速应对响应

- 专人接待
- 做好记录（产品、具体问题、投诉人员信息、购买时间、地点、金额、诉求）
- 提供购买凭证等证明材料
- 告知处理周期会及时回复
- 行政投诉积极配合



2. 问题定性分析

- 检查被投诉样品的相关记录（出场记录、核实相关信息）
- 查询产品的相关指标的检测报告作为证据材料
- 咨询专业机构，针对该样品的问题是否属实，将面临的处理和判罚



3. 及时补救、积极处理

- 问题定性后，对正在生产或经销的产品进行及时补救
- 被打假，评估诉求与风险，赔偿损失或拒绝
- 行政投诉，积极申诉并提供充分的证明材料、争取减轻处罚



4. 法律途径

- 准备证明材料
- 委托律师、积极应诉

如何应对？

✓ 产品问题的定性分析

判罚标准不同，处理的方式和面临的判罚也不同



瑕疵问题

- 责令整改
- 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

标签问题

- 实际上会造成误导
- 《食品安全法》
- 《广告法》
- 行政处罚、赔偿

质量安全问题

- 是否对销售者造成人身、财产或者其他损害
- 《食品安全法》
- 行政处罚、民事赔偿

情况1-标签瑕疵

- (一) 标签文字使用中出现错别字，但该错别字不产生错误理解，例如：“营养成分”被标注为“营养成份”。
- (二) 标签文字使用繁体字，但该繁体字不产生错误理解，例如“蛋白质”被标注为“蛋白質”。
- (三) 标签符号使用不规范，但该不规范符号不产生错误理解，例如：“GB7718-2011”被标注为“GB7718/2011”。
- (四) 标签营养成分表数值符合检验标准，但数值标注时修约间隔不规范，例如：“蛋白质4.12克、钠34.5毫克”。
- (五) 标签营养成分表标示单位不规范，但是不规范标注不会产生错误理解。
- (六) 标签上生产日期、保质期标注为“见包装某部位”，但未能准确标注在某部位的，例如：预包装食品标签上标注“生产日期见产品包装底部”，但实际标注在产品包装顶部。
- (七) 标签上“净含量”等强制标示内容的文字、符号、数字高度小于规定，外文字号大于相应的中文，但该不规范标注不会产生错误理解。
- (八) 标签上规格、净含量的标注方式和格式不符合标准规定，例如：“1kg”不规范标注为“1000g”。
- (九) 预包装食品标签标注的食品名称不规范，食品名称未选择国家标准、行业标准、地方标准规定的食品名称，但不会产生错误理解的。
- (十) 国产食品的标签上外文翻译不准确，但该不规范翻译不会产生错误理解的。

情况2-标签存在问题

项目	每100克	营养素参考值%
能量	1907千焦	23%
蛋白质	3.1克	5%
脂肪	13.3克	22%
碳水化合物	80.2克	27%
钠	0毫克	0%

检测项目 Test Items	技术要求 Requirement	检测结果 Test Results
钠, mg/100g	/	20.1

表2 能量和营养成分含量的允许误差范围

能量和营养成分	允许误差范围
食品的蛋白质, 多不饱和及单不饱和脂肪(酸), 碳水化合物、糖(仅限乳糖), 总的、可溶性或不溶性膳食纤维及其单体, 维生素(不包括维生素D、维生素A), 矿物质(不包括钠), 强化的其他营养成分	$\geq 80\%$ 标示值
食品中的能量以及脂肪、饱和脂肪(酸)、反式脂肪(酸), 胆固醇, 钠 , 糖(除外乳糖)	$\leq 120\%$ 标示值
食品中的维生素A和维生素D	80%~180%标示值

案例

产品名称：自热方便火锅（牛油火锅粉）

蔬菜包：土豆、莲藕、竹笋、海带、食用盐、味精、食品添加剂（柠檬酸、山梨酸钾、乙二胺四乙酸二钠、乳酸）

牛油底料包：牛油、植物油、豆瓣酱（辣椒、蚕豆、食用盐、小麦粉）、辣椒、花椒、豆豉、生姜、大蒜、鸡精调味料、味精、食用盐、香辛料、酵母抽提物、冰糖、食品添加剂（5'-呈味核苷酸二钠、苯甲酸钠、山梨酸钾、辣椒红）、食品用香精

粉条包：红薯淀粉、木薯淀粉、饮用水、酱油(含焦糖色、食用盐)、食品添加剂（脱氢乙酸钠、可溶性大豆多糖）

引导词：配料 / 配料表？

案例

产品名称：老坛酸菜牛肉自热方便火锅（自热方便火锅）

配料表

蔬菜包：莲藕、竹笋、木耳、土豆、青笋、食用盐、食品添加剂（脱氢乙酸钠、D-异抗坏血酸钠、焦亚硫酸钠、山梨酸钾）

川粉包：红薯淀粉、木薯淀粉、水、食品添加剂（硫酸铝铵、脱氢乙酸钠）

底料包：植物油、辣椒、味精、食用盐、姜、蒜、**芝麻、白砂糖**、酵母抽提物、酸水解植物蛋白调味液、花椒、香辛料、食品添加剂（呈味核苷酸二钠、琥珀酸二钠、乙基麦芽酚）

山西陈醋（酿造食醋）：生活饮用水、高粱、麸皮、大曲（大麦、豌豆）、食用盐

致敏原信息：本品含有焦亚硫酸钠、芝麻、**大豆制品**、麸皮、大麦、豌豆

- 1、执行标准，统一或分每包分别标示均可，但产品配料描述应与标准定义一致
- 2、执行标准包含所有分包。
- 3、致敏原，与产品配料一致

责任主体：生产 或 经营？

《成都市食品药品监督管理局关于规范食品标签标识类投诉举报案件办理的指导意见》

——成食药办[2017]215号

- 1、对于标签、说明内容的“**真实性**”，**谁“标注”谁负责**。（生产者、经营者）
- 2、经营的食品标签标识不符合法定要求，食品经营者应承担相应法律责任。经营者对生产者的食品标签具有**形式审查义务**，即《食品安全法》第五十三条规定的“进货查验义务”。
- 3、经营由食品生产者提供标签标识的食品，满足**法定条件**的食品经营者可以免于处罚。



案例3 — 经营者免责条款

法定条件？

《食品安全法》第一百三十六条

食品经营者履行了本法规定的进货查验等义务，有充分证据证明其不知道所采购的食品不符合食品安全标准，并能如实说明其进货来源的，可以免于处罚，但应当依法没收其不符合食品安全标准的食品；造成人身、财产或者其他损害的，依法承担赔偿责任。

- ✓ 供应商资质（证照名称、证照许可范围、证照有效期）
- ✓ 进货来源（销售记录、进出货记录）
- ✓ 合格证明文件（检验合格证明、有关部门合格证明、有资质检测机构出具的检测报告等）

总结

食品标签合规及投诉举报应对技巧

直接经生产者投诉、经市场监督管理局投诉、经法院进行起诉。

以生产者、经营者的角度如何尽力避免被投诉举报，投诉举报如何应对处理

➤ 加强专业学习

行业环境、法律法规、标准体系

➤ 建立质控体系

预防为主、产品检测、合规经营

➤ 引入专家辅导

产品潜在问题分析、司法解释

➤ 进货查验义务

经营者完善进货查验义务
规避风险

联系我们

CONTACT US

微信公众号二维码



四川省中安检测有限公司

地址：中国·成都成龙大道1666号经开科技孵化园B1栋1号楼1层、3层

电话：028-68351819 68351829

邮箱：info@zatest.com

网址：<http://www.zatest.com/>

西安办事处

地址：西安市雁塔区长安南路101号金品会展世界城（金品国际）1单元11617室

电话：13980508250

新疆乌鲁木齐办事处

地址：新疆乌鲁木齐市农大东路311号新疆农业大学高层10区2号楼801室

电话：0991-8789076

手机：13609991238

新疆伊犁州办事处

地址：伊宁市奶牛场伊犁州体校对面门面房

电话：0999-8325286

手机：18095934580

结语

EOILOGUE

诚信

责任

共赢

成长

THANKS

谢谢观看

演讲人：梁菡峪
2019年08月29日