

物美“过期8年口罩”后续：部分索赔仍在路上

中经报 4 days ago

The following article comes from 中国经营报 Author 许礼清 李向磊



中国经营报

与中国企业同步成长，对话商业领袖，传播商业理想，服务商业人群，《中国经营报》...

 点击蓝色文字关注

—— 经营成就价值 ——
中国经营报
CHINA BUSINESS JOURNAL

经营成就价值

本报记者 许礼清 李向磊 北京报道

自2月20日“问题口罩”事件被曝光至今，已过去了7天的时间。北京物美商业集团有限公司（以下简称“物美”）并未就此事作出公开说明或道歉。截至2月26日，不少在物美多点购买SAS N95 8617 Mask口罩、Scotts Maksks ASTM口罩以及Prestige Ameritech Face Masks医用口罩的消费者仍未收到相应的赔偿。

日前，多位在物美抢购口罩的消费者表示自己收到的口罩存在过期、无生产日期等问题。据《中国经营报》记者调查了解，自23日起，部分消费者已经收到了“退一赔三”赔偿。

不过，《中国经营报》记者从消费者自发组织的维权群获得的数据显示，截至2月26日下午5点，**仅在维权群内，仍有过半消费者尚未收到来自物美门店的赔偿。**其中，部分消费者处于正在与门店或客服沟通的阶段，也有消费者反映至今未有物美门店联系自己。据不完全统计，目前上述3种口罩已经回收超1300个，但仍有超2800个、总价近25000元的口罩尚未完成回收。

但在维权群之外，是否仍有消费者未获赔偿，尚不得而知，物美亦未公布官方数据。

中友律师事务所王东跃表示，销售无生产日期、过期口罩，属于欺诈行为，依据《消费者权益保护法》第五十五条规定，物美应该退一赔三。**“目前有大量的不合格口罩在使用中，消费者戴着不合格的口罩出入公共场所，是极大的安全隐患，物美应该站出来公开说明和召回。”**

《中国经营报》记者就涉事口罩整体规模、召回情况、赔付方案、是否会应消费者要求公开道歉等问题向物美发送采访函，但截至发稿，未收到回复。

多渠道索赔

截至《中国经营报》记者发稿，据消费者自发组织的维权群不完全统计数据，仅在百人维权群内，物美旗下木樨园店、玉林里店、太阳岛店、万寿路店、玉泉路店、安外店、德胜门店、增光路店、潘家园店、玉蜓桥店、光明楼店、杜家坎店、天通苑店13家店已经对部分购买物美SAS N95 8617 Mask口罩的消费者按照退一赔三的方式进行了赔付；西门店、安外店、德胜门店、惠新店、玉蜓桥店对购买Scotts Maksks ASTM口罩的消费者进行了退一赔三的赔付；泰和园店、安外店、德胜门店、惠新店、玉蜓桥店、宋庄店、甘露园店对销售Prestige Ameritech Face Masks医用口罩同样进行了退一赔三的赔付。据不完全统计，目前已经回收的上述3种类型的口罩超过1300个，关于涉及的门店和相关数据，《中国经营报》记者向物美方面进行核实，截至发稿，未收到对方回复。

在物美多点购买口罩的张蔷（化名）向《中国经营报》记者谈起她的索赔经历时表示，她是从2月20日第一次拨打多点客服，拿到赔偿的时间是2月23日，历时3天。而截至发稿，《中国经营报》记者从消费者自发组织的维权群不完全统计数据中发现，也就是从23日开始，陆续有购买物美口罩的消费者成功获得物美退一赔三的赔付。

尽管已经获得相应赔偿，但很多消费者的索赔经历并不容易。张蔷告诉《中国经营报》记者，她能在3天拿到赔偿已经算效率较高的了。“在这几天，我们在联系多点客服的时候，也会持续拨打12345和12315进行投诉，有的消费者还联系了食品药品监督管理局，寻求解决途径。但现在仍有不少消费者还正在与门店沟通。”

张蔷这几天的经历是大部分向物美索赔的消费者的一个缩影。根据多位购买物美口罩的消费者的说法，他们基本都是通过上述方法联系门店。

另有已经获得物美赔偿的消费者告诉《中国经营报》记者，自己去物美相关自提门店进行索赔的时候，会先签订一份协议书，签完字就可以获得相应赔偿。对此，中友律师事务所律师王东跃表示：“与消费者签订这种和解协议，主要是为了避免以后产生新的民事纠纷。”

索赔仍在路上

与大多数购买物美口罩的消费者一样，不断拨打12315、12345、多点客服以及物美柜台的电话成为张蔷的日常。幸运的是，张蔷最后得到了物美方相应的赔偿。

不过，截至发稿，仍有不少消费者尚未得到物美的回应，事件也未得到相应的解决。《中国经营报》记者发现，在一个超过100人的物美口罩维权群里面，仍有部分消费者未获赔。

截至《中国经营报》记者发稿，据消费者自发组织的维权群不完全统计数据，在百人维权群中，双峪环岛店、潘家园店、清河店、惠新店、北洼路二店、志新店等15家物美门店大约卖出17盒、共计850个Scotts Masks ASTM口罩，仅有3位消费者表示已成功获赔。虎殿路店、樊羊路店、望京麒麟社店、天通苑店、云岗大卖场店、朝阳路店、北太平庄店、沙河店8家店还未对售出的9盒、共计180个SAS N95 8617 Mask口罩进行理赔；有23家门店售出过Prestige Ameritech Face Masks医用口罩，目前尚有36盒、共计1800个口罩尚未成功退一赔三。**如此计算，共计2830个口罩尚未收回或合理处理。**记者就上述数据向物美方面求证，截至发稿，未收到物美的官方数据。

不过根据众多购买物美口罩的消费者的说法，目前除个别门店外，部分尚未获赔的消费者已经和物美门店或相关工作人员取得联系，对方称具体理赔在上报当中，消费者需等候通知。但仍有一部分消费者表示目前仍未与门店取得联系。“本来想协商好再去门店，但物美门店一直未联系我，准备直接去门店看看。”

正在积极与物美门店沟通赔偿事宜的李磊（化名）告诉《中国经营报》记者：“我了解到目前有和我一样在天通苑购买同样口罩的消费者已经拿到赔付，因此我两次联系到天通苑店负责人寻求处理，但两次均遭到对方否认，对方至今也并未给我一个具体的解决方案。”

针对上述情况，《中国经营报》记者致电中国消费者协会，相关工作人员表示，目前国家市场监督管理总局在严抓口罩事宜，建议向其反映。随后，国家市场监督管理总局相关负责人向《中国经营报》记者表示，**根据《市场监管总局等八部门关于开展打击整治非法制售口罩等防护产品专项行动的紧急通知》，市场监管部门和药监部门会同有关部门会重点打击生产销售无生产日期、厂名厂址、产品质量合格证明等三无产品以及冒用认证标志等质量标志的行为，商标侵权、假冒专利、仿冒混淆、虚假宣传和虚假广告的行为。**

而在消费者自发组织的维权群中，面临索赔困境的消费者远不止李磊一个。截至发稿，物美方面并未就“问题口罩”事件作出公开说明或道歉。对于物美关于“口罩事件”的具体赔付后续，《中国经营报》记者将持续关注和跟踪报道。

（编辑：刘旺 校对：颜京宁）

企业战疫共克时艰

触角学院抗疫系列课程

经济学家、管理学家、行业专家、企业家
一期一会 20分钟授课+10分钟答疑

解构疫情下经济环境/解惑答疑企业渡困方式/探路新机遇/洞察新蓝海

居家有效防疫
务必做好这5点



[点击大图](#) | 年营收8500亿元，同谷歌、苹果形成三足鼎立之势？华为引爆相关产业链



[点击大图](#) | 抢购、狂欢节叫停...新冠疫情在意大利“爆炸性扩散”意味什么？

