



同舟共济 科学防治战疫情

新快报

2020年3月3日 星期二 责编:温卓涛 美编:张汉松 校对:任倩妮 05

新快 315

# 被指高于市价十倍卖“三无”口罩 健客网遭股东和消费者投诉

广州市黄埔区市场监管局:已对该公司涉嫌销售假冒伪劣口罩的行为立案调查

近日,一个名为《十倍价格非法销售“三无”假口罩坑害社会实名举报》的帖子在网上引起热议。发帖人表示,广东健客医药有限公司/广州市云医惠药医药有限公司股东苏展,举报公司股东谢方敏非法利用公司APP和jianke.com平台,以高于市场十倍价格销售“三无”假口罩,目前已经接到来自全国各地众多受害群众的投诉。

新快报记者查询发现,在黑猫投诉和微博上均有多名消费者投诉健客网售卖高价口罩和“三无”口罩。2月26日,记者试图联系实名举报的广州市云医惠药医药有限公司(以下简称“云医”)股东苏展,其电话无人接听;记者又发短信,截至发稿时也无人回复。2月28日,记者收到广州市黄埔区市场监管局关于投诉举报云医涉嫌违法经营核查情况的说明,显示该局已对健客网涉嫌销售假冒伪劣口罩的行为进行立案调查。

■本版采写:新快报记者 肖韵蕙

## 消费者:收到“三无”口罩要求退款遭拒绝

新快报记者发现,在黑猫投诉平台上,有消费者在1月27日及1月31日分别投诉健客网。前者投诉称,健客网售卖的口罩包装上没有任何信息,只有一张出库单。健客网客服回复,口罩是拆零卖的,所以没有信息,但可以提供检查报告;后者投诉称,1月26日其父亲从健客网APP购买一款128元10只一包的口罩,到货后该消费者查了一下,发现健客网售卖这款口罩的价格与其他平台相差10倍左右。消费者要求商家退款遭到拒绝,如今要求健客网退款、赔偿、道歉。

目前,针对这两则投诉信息,健客网均未回复。此外,有网友称下单时是“医用外科口罩”,收到后为“医用一次性蓝色无纺布口罩”。

在新浪微博上,用户“我需要急救”

于1月24日发微博表示,其在健客网上单购买“医用外科口罩”,几天后购买链接显示却为“医用一次性蓝色无纺布口罩”,并称客服没有通知消费者就改了链接。在此条微博评论中,有多名用户表示遇到了同样的情况,有人称“收到后(发现)口罩包装上一个字也没有”。

还有用户在微博上反映,在健客网下单购买“医用外科口罩”,收到的却是外包装无厂家无标识的“三无”口罩,打开原购买记录也一并被改了,而其《销售出库单》上显示为“医用一次性蓝色无纺布口罩”。

3月2日,新快报记者登录健客网搜索“医用一次性蓝色无纺布口罩”,并未显示相关商品。搜索“医用外科口罩”,有一款产品但显示缺货。

## 涉事公司:曾因“非法销售处方药”受处罚

新快报记者查询“健客网”,其营业执照显示主体确为云医,法定代表人为谢方敏。在天眼查上显示,广州市食品药品监督管理局曾于2018年9月3日对云医进行行政处罚,违法行为类型为“以邮售方式直接向公众销售多种处方药”。

## 相关部门:曾3次前往现场进行调查取证

2月28日,新快报记者收到了广州市市场监管局发来的日期为2月27日的《广州市黄埔区市场监管局关于投诉举报“广州云医惠药医药有限公司”涉嫌违法经营核查情况的说明》。

说明中称,1月23日至1月31日,有关云医的投诉主要反映被投诉人涉嫌存在“哄抬物价”的行为。接到上述投诉举报后,黄埔区市场监管局立即派出执法人员前往被投诉人现场进行调查,但由于是春节假期及新冠肺炎疫情防控期间,该公司现场无人办公,故暂未能核实

有关投诉举报的情况。

2月1日,黄埔区市场监管局再次派出执法人员前往被投诉人现场核查,暂未发现被投诉人有“哄抬物价”的行为,并依程序把相关检查情况回复投诉人。

说明中还表示,2月以来,黄埔区市场监管局陆续收到反映被投诉人涉嫌存在销售“三无”口罩等违法行为,组织骨干执法力量分别于2月14日、15日、21日3次前往被投诉人现场进行调查取证。经查,依法对当事人涉嫌销售假冒伪劣口罩的行为进行立案。目前该案正在调查处理中。

于1月24日发微博表示,其在健客网上单购买“医用外科口罩”,几天后购买链接显示却为“医用一次性蓝色无纺布口罩”,并称客服没有通知消费者就改了链接。在此条微博评论中,有多名用户表示遇到了同样的情况,有人称“收到后(发现)口罩包装上一个字也没有”。

还有用户在微博上反映,在健客网下单购买“医用外科口罩”,收到的却是外包装无厂家无标识的“三无”口罩,打开原购买记录也一并被改了,而其《销售出库单》上显示为“医用一次性蓝色无纺布口罩”。

3月2日,新快报记者登录健客网搜索“医用一次性蓝色无纺布口罩”,并未显示相关商品。搜索“医用外科口罩”,有一款产品但显示缺货。

## 旁边新闻

## 一男子花近12万元买口罩 卖家收钱后消失

前后花了近12万元购买口罩,随后卖家却突然联系不上。来自佛山的李先生表示,他是一家企业的法人代表,为了公司复工,今年2月于微信上向一名女子购买了4万个口罩,钱转过去了,口罩一个没收到,卖家却消失了,而李先生的小公司可能会因此事倒闭。3月1日下午,新快报记者拨打卖家的电话,无法接通。李先生称,目前警方已介入调查。

李先生称,今年2月初,为了给自己公司复工准备,他在某电商平台多家店铺购买了多个口罩,但是过了几天“没有一个发货的”。

2月13日,一个微信名为“卖口罩的NAhh”的女子对李先生表示,她是某电商平台一家店铺的卖家,她手里的口罩到货了,一次订货至少要3万个,而且要先付款。李先生表示,当时他在其他渠道买不到口罩,就算买到也没法发货。复工在即,他没有其他选择,只好和朋友一起拼单,自己先垫付货款。当

## 说法

## 商家如进行欺诈 消费者可要求三倍赔偿

广东法制盛邦律师事务所律师杨娟对新快报记者表示,消费者购买口罩时,要选择正规渠道和合法的经营者购买,选择知名连锁药店及信誉良好的企业,不要在无固定店铺或经营手续不全的商家进行消费;网购口罩等防护产品时,应选择信用度较高的网络交易平台进行交易,尽量避免微信群聊、微信朋友圈等个人交易行为,在购买前可以通过大众媒体了解掌握口罩鉴别方

法,避免上当受骗。

杨娟表示,消费者在购买到假冒、伪劣的口罩时,可以要求退货或者换货,由经营者承担运输等必要费用。如果经营者明知是不合格的口罩仍进行销售,构成欺诈行为的,消费者有权根据《消费者权益保护法》第五十五条的规定,除要求经营者退还已支付货款外,还可要求经营者按照购买商品价格的三倍进行赔偿,赔偿金额不足500元的,按500元赔偿。