

怀疑买了冒牌苹果可没法“验明正身”

■品牌为“爱妃”，15元/个，但相比实体店个头小易变色 ■电商称可提供凭证

晨报记者 叶松丽

王女士经常购买一种品牌名叫“爱妃”的新西兰进口苹果。这种苹果有一个特点，就是切开后，存放一段时间，苹果不变色，有较强的抗氧化能力。

以前，王女士都是在水果精品店里购买。有一次，她在易果网看到，同款苹果要比实体店便宜不少，而且广告上也说该苹果抗氧化。于是，她就在易果网下单购买了。然而，让王女士感到困惑的是，易果网买的爱妃苹果，切开过一会儿就变色了。精品店的老板看了王女士网购的苹果说，这是“红玫瑰”，不是“爱妃”，两种苹果价格上相差不少。

对此，易果网方面表示，他们的流程显示，苹果没有问题，随便找一个水果店老板说他们的苹果不是爱妃，对易果网不公平。上海果品行业协会的专家表示，目前，苹果没有统一的鉴定标准，大家都是从果型、色泽和口感来判断，即便消费者对此有异议，也很难找到办法给出个准确的说法。



王女士网购的“爱妃”苹果与水果精品店销售的从颜色到果型都有很大的差异，两种商标也存在一定的差异(小图)。

/晨报记者 张佳琪

[消费者遭遇]

“抗氧化”切开后变色了

6月14日上午，记者登录易果网，找到“爱妃”苹果，点击“商品详情”，还能看到这样的广告语：“擅长与时间作对，果盘中的‘不老’明星。”图片中砧板上4个大苹果，边上一个切开的苹果，下面的说明文字写道：“具备优秀抗氧化能力，爱妃苹果切开后能长时间不变色不变味”。

王女士第一次下单的时间是5月27日傍晚。她买了3件，共12个苹果，合计179.70元，每个苹果约14.78元。

“易果网送来的这个苹果，个头比我原来买的小，但是比原来的红，果皮更光滑。”王女士说，一开始她也没有在意，觉得只要好吃就行。

有一次，她切开苹果，没有及时吃完，在盘子里放了不到半小时，再想去吃时，发现这些切开的苹果都变色了，而且颜色较深。但是，此前在精品店买的“爱妃”早上切开后，到下午还是和刚切开一样。这一下引起了王女士的怀疑。

“也许是个别现象吧！”为一探究究竟，王女士又切开几个，发现易果网送来的这些苹果都是一样的。

再次下单情况如出一辙

6月3日傍晚，王女士再次下单，花116元，又买了两件，但苹果切开后容易变色的情况还跟上次一样。

王女士跟易果网的客服人员沟通了几次，对方不承认他们出售的爱妃苹果有问题，还说要报报关单

[易果网回应]

苹果差异源于多重因素 采购、进口凭证均可提供

6月14日上午，记者前往易果生鲜公司，公关部的陈女士说，从公司品控的角度来看，他们销售的水果不会有问题：“我们的水果都是从自己的仓库里发货的，质量控制相当严格。”

当天傍晚，陈女士给晨报记者发来进一步的情况说明：

“针对用户提出的所购‘爱妃’苹果疑似为假货的投诉，接到信息后，我们立刻进行了采购、品控等多部门的综合审查，对两笔订单所售的爱妃苹果相关商品采购、品控管理流程进行了复核，发现两笔订单所售产品均符合流程规章，不存在品质问题及假货情况。相关采购及

进口凭证均可提供。”

“关于用户提出此次购买的苹果与此前其购买相同品牌苹果相比果型偏长、氧化时间短、口感不同等疑问，这种情况主要是由于水果受到季节光照、储存运输等多重因素影响，各批次会呈现出的自然差异所造成的。但考虑到用户的综合购物体验，我司已与用户沟通将订单做全额退款或按份数补送处理，用户未接受。目前，我司客服主管已专门致电客户，为给其带来的不愉快购物体验表达了诚挚歉意。”

至于王女士说，易果网要求她出示苹果真伪的证明，陈女士告诉记者，他们“详细听取了客服和用

等材料给王女士看。

“但最后，他们竟然要我提供第三方的证明。他们卖出来的苹果是不是爱妃苹果，我上哪里去找证明？谁给我证明呢？”王女士说。

交涉了几次之后，王女士提出，易果网销售的爱妃苹果，跟自己官网上说的“长时间不变色不变味”，大相径庭，而且易果网没有给出令她信服的说法。

后来，王女士提着从易果网买来的这些苹果，去她以前经常购买爱妃苹果的精品店里，请老板看一看。

“老板把我买的这些苹果跟他店里的爱妃苹果放在一起，看上去确实不一样。无论是果型和色泽，都有差别。老板说，我从易果网买来的这些苹果其实名字是叫‘红玫瑰’，虽然也是进口的，但是价格便宜一大截。”

户的录音。客服没有主动请王女士去鉴定，鉴定是由用户主动提出来的，我们的客服表达的是如果用户需要去鉴定，我们会全力配合”。

那么，如果用户需要鉴定，到哪里去鉴定呢？有没有国家标准？

陈女士说，在行业内，目前尚无鉴定机构和国家标准。

陈女士给记者提供的《中华人民共和国海关进口货物报关单》显示，该批次苹果系今年5月5日在洋山港区进口，报关单上确有爱妃苹果的英文名称“ENVY”，以及原产国为新西兰等记载。

只是，记者收到的该报关单图片信息不完整，多处信息被遮隐。

水果店老板：看苹果品类只能凭经验

6月18日中午，记者拿着三个王女士从易果网购买来的爱妃苹果，来到龙吴路3188号进口果蔬批发市场，在精品区一家销售爱妃苹果的摊位前，经老板陈先生同意，将这三只苹果放在对方销售的爱妃苹果一起时，差异顿时显现出来：陈先生销售的爱妃苹果个头都偏大，红色较浅；而王女士从易果网买来的三只苹果，个头稍小，呈深红色，比陈先生卖的爱妃苹果更有光泽。

陈先生告诉记者，他们是做水果进口生意的，一看就知道王女士买的这三只苹果不像“爱妃”。在记者的追问下，陈先生说，可能是“红玫瑰”，虽然都是从新西兰进口的苹果，但是在价格上，“爱妃”比较贵，“红玫瑰”相对便宜：“王女士在网上买的那个价格，在我们家是买不到‘爱妃’苹果的。”

记者在该市场了解到，目前，红玫瑰苹果的价格大约为8-9元/个。

那么，怎样才能判别一个苹果到底是爱妃还是红玫瑰呢？

陈先生说，由于苹果品类根本就没有鉴定机构，也没有标准，所以只能凭经验，“看上去像什么就是什么”。

不过，陈先生指出，记者拿来的苹果，贴标跟他的苹果有细微差别，“这个我建议你们拿到工商部门去查一查”。

记者注意到，陈先生的“爱妃”苹果标签上，二维码线条细而清

[记者追访]

晰。

对此，易果生鲜陈女士表示，不能凭一个卖水果的看一看，就否认他们的苹果是“爱妃”苹果，这对易果生鲜不公平。

陈女士还说，王女士购买苹果已经很长时间了，现在也不能确定记者手里这些苹果，是不是易果生鲜的。

果品专家：报关单难说明卖的是啥果

那么，苹果品类到底该怎么确定呢？

为此，记者又向上海市果品行业协会求助。该协会向记者推荐了果品专家、上海农产品中心批发市场(下文简称“上农批”)果品部经理陈晖。

陈晖说，目前要确认某个苹果属于什么品种，的确没有专门的鉴定机构，也不存在什么国家标准。对于品类的确定，基本都是通过目测果型大小、苹果色泽，以及苹果的口感等，综合起来判断。

“上次，一个机构来我们这里搞苹果打假，也是从果型、色泽和口感等方面来判断的，这个没有国家标准。”陈晖说。

陈晖进一步介绍，至于经销商拿出某种苹果的进口报关单，只能说明这张报关单是真的，该公司的确进口了这种苹果，但是他们卖给消费者的是啥苹果，那就是经销商的事了。

陈晖直言，消费者对苹果的品类产生怀疑，“我们也只能大致判断一下，没有办法做精准检测，更不可能出什么检测报告”。