

KHẮC PHỤC SỰ CỐ THỰC PHẨM – NƯỚC GIẢI KHÁT CÓ VẬT LẠ

CNYK. ĐÀM HỒNG HẢI

Nguyên Phó Chi cục trưởng Chi cục ATVSTP TP.CT

Hiện tượng vật lạ có trong thực phẩm bao gói, đóng hộp; nước giải khát đóng chai thỉnh thoảng vẫn xảy ra, ngay cả đối với quy trình công nghệ được xem là tiên tiến nhất.

Nhà sản xuất thực phẩm, nước giải khát (TP-NGK) phải tâm niệm rằng: bất cứ lúc nào sản phẩm của mình cũng có thể xảy ra sự cố lỗi kỹ thuật (từ khâu xử lý nguyên liệu, các công đoạn pha chế, khâu đóng nút, vô chai, bảo quản, phân phối). Các doanh nghiệp có uy tín thường có kế hoạch khảo sát, thu thập thông tin về các khiếm khuyết của sản phẩm từ khách hàng để có chiến lược cải tiến chất lượng trong tương lai.

Tuy nhiên một số chủ cơ sở có tâm lý chủ quan khi quá tự tin vào quy trình sản xuất của mình mà lơ là khâu quản lý, giám sát - Theo quy trình “kiểm soát các điểm nguy cơ trọng điểm” (KSCĐNCTĐ). Thuật ngữ chuyên ngành gọi là quy trình HACCP. Không phải không có lý do mà Cơ quan quản lý thuốc và thực phẩm của Mỹ (FDA) đề ra quy phạm “KSCĐNCTĐ” áp dụng cho các doanh nghiệp sản xuất TP-NGK, nhằm hạn chế thấp nhất khả năng ô nhiễm vi sinh vật hoặc xâm nhiễm vật lạ vào sản phẩm. Cũng nên nhớ rằng các nguyên lý của quy phạm trên được áp dụng và đúc kết kinh nghiệm thực tiễn trong lĩnh vực ATTP trên 40 năm qua.

NGUYÊN NHÂN XÂM NHIỄM VẬT LẠ VÀO TP – NGK:

Theo các chuyên gia trong lĩnh vực an toàn thực phẩm, có 1 trong 4 nguyên do có thể xảy ra vật lạ như sau:

- *Từ khâu nguyên liệu*: Thông thường nguyên liệu thuộc dạng bột, ngũ cốc, thực vật, nếu quá trình xử lý (nghiên, rây, lọc) không nghiêm nhặt có thể còn lẫn cát, sạn, vỏ, lá, hạt, thậm chí cả xác côn trùng (kiến, sâu, mọt...). Trường hợp sản phẩm có váng đục, cặn kết tủa không hòa tan, có thể do hiện tượng keo tụ (tạo gel) từ khâu lọc hoặc trung hòa không kỹ thành phần nguyên liệu gốc hữu cơ. Đặc biệt quả, hạt có chứa hợp chất pectin, bản chất hóa học là các hợp chất phân tử cao; hoặc chất araban (loại đường polysaccharide) tồn tại trong nước giải khát dưới dạng huyền phù (colloid).

- *Nguyên nhân từ vật chứa*: do đã nhiễm bẩn hoặc khâu làm vệ sinh vật chứa không sạch, đặc biệt vỏ chai thủy tinh, bình nhựa chứa nước giải khát, nước tinh khiết (nhất là loại đã dùng rồi), có thể còn sót xác ruồi, kiến, gián, bụi bặm... từ vật chứa.

- *Sơ suất từ khâu kiểm tra chất lượng (KCS)*: Mặc dù quy trình công nghệ có hiện đại cách mấy nhưng có yếu tố con người tác động, tất nhiên có thể có sơ suất (tóc, chỉ sợi từ mũ, nón, khẩu trang, mảnh thủy tinh bị vỡ... rơi vào sản phẩm).

- *Yếu tố ngoại sinh*: Sản phẩm bị biến tính qua khâu bảo quản không đúng quy cách tại các đại lý, cửa hàng bán lẻ (nhiệt độ quá cao, tiếp xúc trực tiếp với ánh nắng), do nắp chai bị xì, nứt. Hiện tượng hay gặp đối với nước ngọt, bia, sản phẩm sữa... Đây là yếu tố góp phần, chứ không phải căn nguyên chính. Trong lịch sử cũng từng có trường hợp (hơi hiếm) do yếu tố “nội bộ” - Vì lý do nào đó họ cố tình phá hoại uy tín doanh nghiệp hay nhà hàng).

Dù là do nguyên nhân nào, thì cơ sở sản xuất mặt hàng TP- NGK phải có trách nhiệm và nghĩa vụ đối với **người tiêu dùng (NTD)** khi để xảy ra sự cố.

ẢNH HƯỞNG DO VẬT LẠ CÓ TRONG TP – NGK:

Tác hại trước mắt: Thường NTD có cảm giác choáng, nôn ọe khi phát hiện thấy cả xác con ruồi hay con gián hiện diện trong loại thức ăn, đồ uống; nếu vật lạ là mảnh thủy tinh, vật nhọn có thể gây trầy xước niêm mạc. Nếu vật lạ là bụi bặm, sợi tóc, bộ phận côn trùng (cánh, chân, kén

NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

sâu bọ), lá cây, cỏ, hạt, cặn keo tụ, thì tác hại không rõ ràng (Nhiều trường hợp là vô hại). Thông thường người tiêu dùng có tâm lý lo sợ: Không biết lỡ ăn hay uống sản phẩm có vật lạ trên vài miếng, vài ngụm sẽ bị bệnh không? Sự băn khoăn này là chính đáng, nhưng nhà sản xuất hoặc các nhà hàng “khôn khéo” có thể trấn an NTD bằng cách giải thích khả năng gây ra sơ suất; nên nhờ cơ quan chuyên môn đánh giá mức độ ảnh hưởng. Tất nhiên phía công ty cũng nên đưa ra khoản đền bù “hợp tình hợp lý” như đổi lại sản phẩm hoặc số tiền tương ứng; thậm chí công ty còn đền bù cho sự thiệt hại do mất khách hàng của cửa hàng bán lẻ, chi phí đi lại và chi phí gửi mẫu kiểm nghiệm (nếu có). Trường hợp sản phẩm bị vẩn đục, có mùi hôi mà kết quả kiểm nghiệm xác định do nhiễm vi sinh vật (vi khuẩn, nấm mốc), nếu lỡ uống rồi thì phải cảnh giác và theo dõi vì có thể bị tiêu chảy, đau bụng... Nhân đây cũng xin nói thêm nếu sản phẩm có hiện diện vật lạ mà lại gây ra các triệu chứng rối loạn tiêu hóa hoặc ngộ độc thực phẩm thì cơ sở phải bồi hoàn nhiều khoản thiệt hại như tiền viện phí, tiền tổn thất do nghỉ ốm, mất công ăn việc làm... Nếu hồ sơ khiếu nại gửi cho ngành chức năng (Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Chi cục An toàn VSTP, Tòa án...), các cơ quan này có trách nhiệm làm trọng tài để tư vấn cho việc hòa giải bồi hoàn; tránh để xảy ra kiểu “bắt chẹt” của một số ít người cơ hội, khi đưa ra yêu sách quá đáng!

NHỮNG HẸ LỤY VỀ MẶT PHÁP LÝ:

-Từ phía người tiêu dùng:

Hiện nay NTD có “vũ khí” bảo vệ cho quyền lợi của mình, đó là Luật bảo vệ quyền lợi NTD. Nhưng việc vận dụng điều khoản luật còn khá nhiều khê. Một số điều khoản cứng nhắc. Ví dụ khái niệm “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại*”. (Điều 42, Luật BVQLNTD). Theo tôi đây là điều khoản khá rắc rối. Sự chứng minh đôi khi bị lệch lạc, không phản ánh thực chất của vấn đề! Bởi đa số trường hợp, bên có nghĩa vụ liên quan cố tìm mọi lý lẽ để “che lấp” khuyết điểm của mình (cơ sở sạch sẽ, dây chuyền công nghệ tự động, khép kín, khâu bảo quản đúng quy cách...Đôi khi họ viện dẫn đến hồ sơ công bố chất lượng, giấy chứng nhận an toàn thực phẩm) để ngụ ý biện sản phẩm không thể có khả năng hiện diện chất lạ!). Thật ra những yếu tố trên đây chỉ là điều kiện cần, để khảo sát; chứ không phải cơ sở kết luận “ngoại phạm”!

Theo thông lệ quốc tế và kinh nghiệm của các vụ khiếu nại đã giải quyết thành công trong nước, sự vụ đạt kết quả ổn thỏa là do nhà sản xuất, cửa hàng cung cấp thực phẩm thiếu đạo đức, thành khẩn; đồng thời NTD hiểu biết luật pháp. Ngoài ra vai trò tư vấn, trọng tài của các ngành chức năng là hết sức quan trọng. Họ phải có quan điểm khách quan; Cán bộ thụ lý sự vụ phải có kinh nghiệm, kiến thức chuyên môn. Trên thực tế không ít trường hợp chỉ cần giải quyết trong vòng 10 ngày, nhưng vì hội chứng “sợ trách nhiệm” sự vụ cứ luẩn quẩn không có lối ra. Chẳng hạn có cơ quan cứ máy móc áp dụng y chang câu chữ trong luật, đòi hỏi NTD phải xuất trình các hồ sơ: hóa đơn mua hàng, tài liệu giải trình, chứng cứ không ngụ ý tạo, phiếu xét nghiệm chất lượng sản phẩm, giấy xác nhận tác nhân gây bệnh tật.... Chưa kể hồ sơ khiếu nại phải qua nhiều khâu, nhiều cấp. Đúng là “vô phúc đáo tụng đình”. Quá mệt mỏi, rất nhiều trường hợp lỡ vườn sự cố này “Thượng đế” chỉ còn biết chửi đổng, bỏ cuộc rồi mang chứng bệnh ầm ứ trong lòng!

- Từ phía nhà sản xuất, cơ sở kinh doanh:

Tại các nước tiên tiến, việc thông báo công khai và thu hồi sản phẩm kém chất lượng hay lỗi “khuyết tật” (Recall of defective products) của các công ty diễn ra hầu như hàng tháng, chưa kể lệnh thu hồi chủ động mang tính nội bộ. Tại Mỹ, Canada và các nước Châu Âu có nhiều vụ khiếu nại đòi bồi hoàn thiệt hại từ thực phẩm kém chất lượng. Đa số các vụ kiện tụng đều ổn thỏa với sự hài lòng từ NTD và Doanh nghiệp. Tuy nhiên cũng có vài vụ khá rắc rối, gây ầm ĩ trong báo giới. Ví dụ, vụ khiếu kiện con chuột nhắt hiện diện trong lon nước Mountain dew của **hãng** Pepsi. Tòa án tiểu bang Illinois, Mỹ phải mất gần 3 năm (2009 – 2012) mới dàn xếp xong! (Cty

NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

Pepsi chỉ đền bù khoản bồi thường hợp lý; chứ không phải mức yêu cầu 75.000 USD như nguyên đơn đưa ra lúc đầu). Trong bối cảnh Việt Nam chúng ta, có lẽ “văn hóa ứng xử” trong kinh doanh còn mờ nhạt, nhiều cơ sở thích chọn giải pháp “cả vú lấp miệng em”, cố tìm mọi cách để chứng minh sự vụ ngoài trách nhiệm của mình; không ít trường hợp nghe NTD thông báo về sản phẩm kém chất lượng, phía công ty cố ý né tránh không hồi đáp; tệ hại hơn là khi được trực tiếp phản ánh, người đại diện công ty đã vội “sừng sộ”: “Chỉ muốn bồi nhọ uy tín công ty à?” hay cho rằng đương sự có ý định tống tiền! Thái độ này dễ “châm đầu vào lửa” và vô tình thách thức NTD kiện tụng! Kết quả thế nào chưa rõ, nhưng điều chắc chắn khi sự vụ “lùm xùm” trước công luận, phía DN sẽ bị tổn thất về uy tín và doanh thu vì NTD sẽ dùng “quyền lực mềm” của mình để tẩy chay sản phẩm của nhà sản xuất vô trách nhiệm và coi thường sức khỏe của người tiêu dùng.

Theo ý kiến cá nhân, thương lượng là phương thức giải quyết khiếu nại nhẹ nhàng, nhanh chóng dựa trên ý chí chân thành của hai phía. Phương thức này thường được áp dụng đối với các vụ khiếu nại đơn giản. Trong trường hợp giải quyết theo lộ trình hành chính, NTD cần gửi đơn đến cơ quan trọng tài (Hội BVQLNTD, Chi cục ATVSTP, Tòa Án). Phương thức thứ hai này vẫn tốt hơn, vì nó là tiền đề giúp cho DN và cơ quan chức năng rà soát khuyết điểm gây ra lỗi hệ thống, từ đó có quyết định thu hồi lô hàng kịp thời, tránh hậu quả xấu đối với sức khỏe NTD. Ngoài ra còn để tránh cho người khiếu nại có thể bị “gài bẫy” ngược. Rắc rối!

Trường hợp lỡ dùng sản phẩm kém chất lượng: NTD phải chứng minh được mình đã ăn hoặc mua tại nơi đó (xuất trình hóa đơn, hoặc xác nhận của người bán hàng, hoặc có người làm chứng có ăn hay mua cùng thời điểm). Đối với sản phẩm dạng chai, lon chưa khai, cần giữ nguyên trạng; riêng sản phẩm dạng đồ hộp đã mở nắp mà phát hiện có vật lạ thì nên báo cho nhiều người xung quanh làm chứng. Khi cá nhân hay nhiều người bị ngộ độc do ăn sản phẩm của nhà hàng hoặc mua tại đại lý nào đó thì còn phải chứng minh dấu hiệu bệnh lý của Bác sĩ hoặc cơ sở điều trị. Trên đây là vài nguyên tắc cơ bản để người khiếu nại “đối chất” với đại diện phía công ty cố tình “bỏ chữa”.

Thiết nghĩ khi phát hiện “sản phẩm có hiện tượng bất thường”, NTD nên báo cáo với cơ quan chức năng để giải quyết, trên cơ sở hai bên nên có thiện chí - Trước hết là nhà sản xuất, cần trao đổi ý kiến, thỏa thuận bồi hoàn (nếu người khiếu nại yêu cầu) một khoản vật chất “hợp tình hợp lý”, kèm theo lời cảm ơn. Thực tế doanh nghiệp sẽ tăng uy tín với khách hàng, nếu họ công khai nguyên do sơ xuất và nhận lỗi với NTD. Kinh nghiệm các tập đoàn TP – NGK lớn trên thế giới, sau động thái thông báo, thu hồi lô hàng có khuyết tật hoặc kém chất lượng họ thường được phản hồi ý kiến tốt và gia tăng niềm tin vào thương hiệu (vì NTD nghĩ rằng nếu công ty có sự quan tâm đến ý kiến khách hàng, kịp thời điều chỉnh các sai sót, thì loại sản phẩm đó càng đảm bảo an toàn về chất lượng). Mặt khác, NTD khi “vớ” được sản phẩm kém chất lượng, hay có vật lạ không nên xem đây là cơ may “trúng số”, từ đó đưa ra yêu sách quá vô lý!