

金台视线

监管与服务并举

进一步规范直播带货食品销售

本报记者 向子丰 孙立极

主播在屏幕前口若悬河地介绍产品,甚至在直播现场大快朵颐,令不少消费者心动,点击屏幕直接下单购买……当下,食品成为网络销售中直播带货的主打商品之一,与此同时,直播带货食品也出现缺斤少两、以次充好等问题。

直播带货食品销售为何出现这些问题?消费者权益受损如何维权?对直播间食品销售如何加强监管?记者就此采访了读者、专家以及相关人士,他们表示直播间销售有其独特性,也因此产生一些问题,电商平台、有关部门需要加强监管,让消费者在直播间购买商品更安心、更放心。

直播带货食品迅速增长,为食品安全监管带来新挑战

“主播说大促销9.9元3袋,我点进链接下单购买后,才发现网页标注的是9.9元1袋。”辽宁大连市读者张先生说,前些日子,他在某电商平台直播间看到促销后,一下买了数十袋苹果,到货后才发现与主播介绍的分量差很多。而网页显示这个直播间已经卖了十几万件,不知有多少消费者是像他一样被误导下单。

近几年,我国网络直播行业快速发展,截至2024年5月末,网络直播行业主播账号累计开通超1.8亿个,随之异军突起的是直播间带货销售。与其他线上销售相比,一方面,直播间主播生动、鲜活的介绍,拉近了与消费者的距离;另一方面,个别主播对产品的夸张介绍乃至信口开河,让收到货的消费者大失所望。

宁夏固原市的赵先生曾在直播间购买了一袋牛杂煲。直播视频显示,一大袋中包括“牛肠牛肚、牛腩牛肉筋”等,但赵先生收到的商品整袋都是牛肺渣。无独有偶,有博主在社交平台发布对直播间多款食品的测评,其中一款由浙江台州市一家食品公司生产的无骨鸡爪,标识中有食品生产



福建晋江市举行的2024年食品行业职工职业技能竞赛决赛中,选手正在进行食品检测技能操作考核。

许可证编号。但经查询发现,当地市场监管部门2020年9月发布公告,宣布该许可证编号作废。

消费者反映强烈的还有假冒无糖食品。在某电商平台销售的一款荞麦锅巴评论区有消费者留言:“主播说自己患有II型糖尿病,吃这款食品不升糖。我想大家都是‘糖友’,信任他的解说,于是下单。结果,吃了一包后,血糖指数大幅上升。”

今年3月,上海市消费者权益保护委员会(以下简称“上海市消保委”)联合上海营养食品质量监督检验站发布了一份“健康概念”食品直播带货的消费调查,监测了14个网购平台上的100个直播间,并从中选购了宣称低脂、低糖、低钠、低能量、高蛋白等营养健康食品进行检测。结果发现,直播带货产品中含糖量误导情况严重,存在食品标签合规性低等问题。

“我们通过蹲守的方式,对100个直播间的整场直播讲解、宣传、购买进行了全程录屏、闭环式体察。”上海市消保委副秘书长唐健盛介绍,他们通过对主播口播、网页介绍、产品上的标签标识及检测机构检测结果四方面内容的一致性进行比对,对各直播间以10分为满分打分,结果总体平均得分仅为5.44分。

直播带货涉及主播、平台、生产企业等多个主体,责任难辨

在直播间购买食品尤其是健康食品遇到麻烦后,许多消费者维权遇到了困难。

北京市网友任女士在人民网“领导留言板”上反映,自己在某平台直播间买了生鸡翅。当时主播说鸡翅为“纯天然散养土鸡新鲜鸡翅”。两天后到货,任女士发现“每个鸡翅都特别鼓胀,肉色是不正常的红色。自然解冻20分钟左右,就从鸡翅里面渗出大量的水”。她要求商家退货,却被商家以“生鲜品不支持退货退款”为由驳回。任女士觉得这类解释并不合理,正因为是生鲜食品,更

应该保障其质量安全。

许多食品保质期短,存在线上销售的困境。“食品与其他商品不同之处在于保质期较短、安全要求较高,而消费者线上购买,对食品的重量、质量、宣传是否真实无法直观如线下销售那样当场作出判断,需要有详细且清晰的信息供消费者作为决策依据。”北京市泽天律师事务所主任张之松介绍,现行消费者权益保护法实施条例已明确规定,经营者应当以显著方式对不适用无理由退货的商品进行标注,提示消费者在购买时进行确认,不得将不适用无理由退货作为消费者默认同意的选项。

在直播间购买食品出现问题,找不到问题责任方也令人无奈。有读者反映:“直播宣传、展示商品与实际收到商品严重不符,明明涉及虚假宣传,商家和平台却互相推诿,不解决问题。”

直播带货销售包括产品介绍、开价上架、促单成交、转款过款等过程,其中涉及带货主播、食品生产商、经销商、营销平台等多个主体。出现问题谁该是第一责任人?有读者认为,消费者在直播间购买食品,最直接的联系人就是带货主播。辽宁沈阳市读者宋波说,“直播间主播就是互联网销售员,必须对产品资质严格把关。对于宣传内容,也应严谨对待,不能夸大其词。”

然而,一名内容和电商整合营销平台负责人告诉记者,带货销售和收单发货是分开的,“不论一家平台自称其选品体系如何严苛、自营服务如何强化,只要直播间主播不负责生产和发货,就很可能出现品质控制问题。因为主播不可能一直亲自盯着发货,带的货越多,‘翻车’的风险越高。”

几个月前,某主播推广的CSS油橄榄精华产品被曝未含“橄榄苦苷”等关键成分,舆论一片哗然,品牌方仍不愿处理。近日,该主播表示,由于走法律诉讼程序时间过长,他决定自己负责退赔累计约1.5亿元的货款。

值得一提的是,未含“橄榄苦苷”等关键成分并非由消费者发现,而是由第三方检测机构检测出来的。食品直播带货存在类似困境,普通消费者即使肉眼看见、味觉识别对成分产生怀疑,也很难举证。

无力举证也让消费者在维护权益方面处于劣势。今年1月,一名消费者在人民网“人民投诉”留言,他在某平台购买了一款烤肠,“在主播口述和背景板宣传中都承诺含肉量≥85%”,但到货一尝,发现“口感软塌塌,没有肉的质感,还不如普通淀粉肠”。他要求查看检测报告,商家却不予理会。再比如购买保健品,主播促销时介绍的疗效,即使消费者服用后没有类似感受甚至还有不良效果,也很难求证。

营销平台应负起监管责任,让直播带货食品更健康安全

对于直播间销售食品出现的问题,关键得分清责任主体,这是营销的前提和底线。7月1日正式施行的《中华人民共和国消费

者权益保护法实施条例》明确规定:“经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的,应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。由其他经营者实际提供商品或者服务的,还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。”一句话概括,直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的货”。

张之松建议,直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度,明确消费争议解决机制。发生消费争议的,直播营销平台经营者应当根据消费者的要求,提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。

直播营销平台经营者须负起应有责任。“在商品检测上不能苛求消费者,即便专业人员也无能为力。这就需要平台管控和监管部门强有力的监督执法。”唐健盛表示,电商平台通过提供直播间服务获利,就有责任对直播间的销售行为进行监管。“如果平台进行经常性抽查,不论商家是否被抽查到,都会促使其对食品质量把关更严。对于直播间销售明显存在欺诈行为或损害消费者健康的商家,监管部门或营销平台应当严格处罚。”他建议。

2022年,浙江省曾发布《直播电子商务选品和品控管理规范》团体标准。其中规定直播相关机构在直播销售事前、事中、事后应有选择性地对商品开展第三方检测,鼓励建立“神秘抽检机制”,以确保商品符合选品相关要求。“选品是网络直播带货的基础和源头,用标准来把好选品质量关,就能从源头降低直播带货风险,提升整个行业的规范水平。”参与制定标准的相关人士表示。

除了加强抽查,营销平台有必要对小微企业提供必要的协助。唐健盛表示,上海市消保委此次抽查为例,食品标签合规性低是较普遍的问题,如食品中需标注钠的含量,不少货品没有标。“绝大多数来自小微商家,他们自身不具备检测能力,也没有更多的资金请专业机构检测。”他认为,小微企业能给消费者带来更多选择、更具性价比的产品,“只要不涉及食品安全问题,希望平台能够通过集中采购或其他方式,协助小微商家进一步完善,提高标签的合规性。”

维护消费者合法权益是市场监督管理部门的职责所在。安徽庐江县读者王恩奎表示,网络消费市场的繁荣发展离不开法治护航。随着网络消费市场新模式新业态不断衍生,有必要针对新情况、新变化及时完善规则制度,回应现实问题。监管部门对电商直播相关违法违规行为应加大打击力度,对于不法商家的违法行为及时处罚。

当然,直播间销售有其独特优势,如可以帮助企业迅速了解消费者的喜好和需求。中国食品工业协会秘书长马勇表示,电商平台销售对食品企业的生产经营具有积极的促进作用,“针对电商平台和网络销售渠道存在的夸大其词、不实信息甚至误导用语等现象,应当切实落实食品安全法及其条例和广告法相关规定,切实执行食品安全国家标准和法规,保证相关经营活动有序开展。”

(尹雨佳参与采写)

反馈

天津南开区——

休闲公园座椅修好了

6月24日,人民日报“读者来信”版刊登我的来信《休闲公园座椅损坏无人过问》,反映了天津南开区昌宁南里小区休闲公园座椅出现不同程度的损坏、影响市民正常使用情况。报道刊发后,有关部门很快就对损坏严重无法使用的休闲座椅进行了拆除,对尚具使用价值的4个休闲座椅进行了维修(见下图),方便了市民散步休憩。

天津南开区 吴先生



身边事

小区出行道路被堵塞多年

辽宁抚顺市第三教师公寓于2000年建成,公寓北大门外有一条可行驶机动车的道路连接迎宾街主干道,小区居民出行非常方便。2012年,小区北侧的温莎公馆住宅项目开工建设,将教师公寓北出口通道堵死(见下图),严重影响小区居民出行。在教师公寓居民多次呼吁下,2018年,温莎公馆开发商贴出告知单,承诺当年恢复教师公寓至温莎公馆通道。然而,时至今日,开发商仍未兑现承诺。请有关部门督促解决该问题,方便教师公寓小区居民出行。

辽宁抚顺市 连先生



建议

关注大车司机的身心健康

大型客车和货车在城市交通和物流运输中扮演着重要角色,由于这些车辆载重量大,一旦出现问题就会造成严重的交通事故。然而,由于这些大型车辆大多从事长途运输或长时间营运,司机普遍面临长时间驾驶、精神高度紧张、生活作息不规律等问题。近年来,因大车司机身体突发疾病造成严重交通事故的报道屡见不鲜。大车司机的心理健康,亟须得到关注。

建议相关企业和行业组织关注此事,合理安排大车司机的工作时间,防止疲劳驾驶,减少亚健康隐患。可通过优化轮班制度,保障司机固定休息时间,每班次之间设置强制休息时间,避免连续安排夜班和早班。有条件的公司还可优化司机的劳动保护措施,如配备符合人体工程学的座椅或座椅靠垫等,减少长时间驾驶对身体的伤害。

另外,应定期组织大车司机进行健康体检,尤其注意针对司机职业特点易引发的心脑血管、消化系统和骨骼肌肉等方面疾病的检查和预防。同时,关注大车司机心理健康,通过合理安排假期、开设心理咨询热线、提供线上问诊等方式,保障大车司机身心健康。

北京朝阳区 刘姿含

百姓关注

景区预约制取消 服务还得跟得上

本报记者 王伟健 赵兵

近年来,“先预约,再游玩”已成为一些景区的要求。实名制预约控制了人流,让进场游客有更好体验,但也给一些游客带来了不便,尤其对老年游客、外地游客来说,甚至成了望而却步的门槛。

近一段时间,北京、上海、浙江、安徽、江苏、辽宁等地部分博物馆、景区先后宣布取消实名制预约。以江苏南京市为例,除南京博物院等少数热门景点、博物馆外,南京市内的旅游景区均不再要求实名制预约。

近日,记者随机走访南京多个景区,大部分游客对于取消预约都拍手叫好,尤其是老年人表示:“这下方便多了!”在南京市博物馆所属的朝天宫景区,70岁的杨先生告诉记者,今年3月,家住江苏宿迁市的他曾到南京游玩,因为不会用智能手机,只能请家人帮忙提前预约好景点,但由于时间紧,好几个景点没约上。这次他带着3个孙

儿再来南京,把没去成的景点都逛了一遍。

有人担心取消预约后景区人满为患,然而,事实证明这是杞人忧天。由于许多景区人流量本身并不大,景区的接待能力基本都有富裕,所以不会因为取消预约就导致游客量大增而超出景区的接待能力。比如,江苏苏州市是较早取消实名制预约的城市,在苏州博物馆西馆,记者看到不少游客寄存行李,即通过安检进馆参观。苏州博物馆保卫部副主任张国龙说,7、8月是旅游旺季,取消预约后,西馆没出现被“挤爆”的情景。游客既不用出示身份证,也不用扫码,即便是高峰时段,也只需排队几分钟就可以入场。

当然,各地取消实名制预约也并未“一刀切”,特别热门的景点仍需预约,暑期旺季也仍然一票难求。一名来自吉林长春市的游客近日在人民网“领导留言板”留言,他到西安游玩了半个月,硬是没预约上陕西历史

博物馆,每次开票都是瞬间就被抢光了。

贵州贵阳市读者周家和来信表示,从游客角度看,如果旅游景区没有热门到人满为患的程度,都建议取消实名制预约。在旅游旺季和节假日客流高峰时,景区工作上可能会有些压力,可以通过加强内部管理,科学引导客流。比如,密切监测景区游客密度,及时向社会发布相关信息,对游客扎堆的地方进行有效疏导,尽可能为游客创造舒适有序的旅游环境。

虽然不少游客欢迎免预约,但取消预约不是简单修改一下电脑程序就可完成。南京市博物总馆产业发展部副主任韩巍介绍,背后有大量准备工作要做,“需要进一步提升配套服务和水平,入口检票人员要加强培训,还要做好预案。比如现在天气炎热,万一人流爆满,游客堵在门口,要有应急措施。”

苏州市文化广电和旅游局副局长钟芸菲认为,景区管理措施,需要根据实际情况不断完善。她介绍,目前苏州还需实名制预约的景区背后原因各不相同,如苏州博物馆本馆、拙政园是因为人流量太大;同里古镇是因为游客买票后通常多次进出景区,取消预约不便管理等。“等实施一段时间后,再视景区具体情况,针对问题找到相应解决办法。”钟芸菲说。

河南内乡县读者鞠实说,预约制一定程度上解决了游客信息不对称、排队等待时间长等问题,因此,景区预约制也并非一无是处。

景区不管是否免预约,都可以进一步提升服务。有读者建议,需要预约的热门景区可以为老年游客、外地游客等特殊群体,增设一定数量的现场购票;也可增加服务时长,参考有的博物馆延后闭馆时间,增加晚场;或者增加规则弹性,人多的旺季需要预约,人少的淡季免预约。取消预约的景区也应制定科学、合理的引流措施和预警预案,确保游客在景区内的安全舒适游览。

说到底,实名制预约、取消预约都是景区的一种管理方式,目标都是为游客创造更好的旅游体验,不必一成不变,景区管理部门可根据实际情况作出调整,并注重在提升服务水平上不断下功夫。

征集

近期,很多地方加快推进城市更新行动,路宽了、街新了,生活更方便、安全、舒适了吗?人民日报“读者来信”版联合人民网“领导留言板”推出“城市更新,说说你身边的问题和建设”征集活动。欢迎提出意见建议。

邮箱:rmbdzlx@126.com 传真:(010)65368495

