

食药安全·法治守护

开栏语

习近平总书记指出,民以食为天,加强食品安全工作,关系我国13亿多人的身体健康和生命安全,必须抓得紧而又严。各级党委和政府有关部门要全面做好食品安全工作,坚持最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责,增强食品安全监管统一性和专业性,切实提高食品安全监管水平和能力。

近年来,各地各部门坚持落实“四个最严”要求,加强食品药品安全监管,政法机关持续加大对食药违法犯罪行为的惩处力度,积极探索实施民事公益诉讼惩罚性赔偿制度,“让违法者痛到不敢再犯”,并推动建立完善的食品药品安全治理体系,食药安全整体状况有了明显改善。

虽然我国食药安全形势总体稳定向好,但安全隐患仍然不少,特别是随着互联网和电商平台的快速发展,网红食品安全问题、伪劣保健品坑老问题、减肥药添加违禁品问题等成为食药安全领域的突出问题,群众反映强烈。

为进一步推动食药安全工作,探索多元治理体系,捍卫群众“舌尖上的安全”,法治经纬版从今天起开设“食药安全·法治守护”专栏,刊发系列调查报道,敬请关注。

果蔬质量参差不齐 缺斤短两屡见不鲜 售后敷衍维权困难

只看页面信息, 互联网买菜如何让人放心?

- 随着生鲜电商平台的迅速发展壮大,这种“足不出户,送菜上门”的生活方式备受消费者青睐,但与此同时,产品质量瑕疵、定价定量无标准、售后维权难等问题也频频遭到消费者吐槽
● 以“生鲜质量”“买菜质量”等作为关键词在第三方平台进行检索,相关投诉超过千条,涉及多个不同的生鲜电商平台,有人买到过发臭的肉,满是血水的虾、发芽的土豆等
● 生鲜电商经营者应严格按照有关法律法规,全面、真实、准确、及时地标注商品或服务信息,保障消费者的知情权和选择权。同时,生鲜商品的品质是其生命所在,是消费者选择平台的重要标准,应从商品供应链、销售和配送全环节严控商品质量,为消费者提供品质可靠的商品

□ 本报记者 赵丽 本报见习记者 孙天骄

下班后通过手机上的生鲜App下单,到家时买的菜也到了——这对北京上班族刘玲来说,省时省力,“再也不用为买菜发愁了”。以前,由于工作忙顾不上每天买菜,她只能趁周末集中采购将冰箱塞满;如今,她通过互联网买菜,半个小时就能收到新鲜的菜品。

像刘玲这样,使用并逐渐依赖互联网买菜的人不在少数。(法治日报)记者近日随机采访的25位北京居民包括多名60岁以上的老人,均有过互联网买菜的经历,并表示会持续使用生鲜App作为日常生鲜采购途径。

互联网买菜风靡背后,是我国生鲜电商的异军突起。根据中商产业研究院今年4月发布的《中国生鲜电商行业市场前景及投资机会研究报告》,近年来,我国生鲜电商行业交易规模整体保持稳定增长,2021年生电商交易规模达4658.1亿元,同比增长27.92%。

随着生鲜电商平台的迅速发展壮大,这种“足不出户,送菜上门”的生活方式逐渐为人所知,其便利性、产品多样性等优点让互联网买菜备受消费者青睐,但与此同时,产品质量瑕疵、定价定量无标准、售后维权难等问题也频频遭到消费者吐槽。

线上买菜风靡一时 质量投诉时有发生

疫情发生后,“85后”杨洋终于说服了“50后”父母通过生鲜App买果蔬。

“父母的思维比较传统,对网购有一种天然的不信任,他们总担心在网上买的东西不新鲜。”杨洋说,直到有一次,她网购了一箱橙子,色泽饱满水分多,10斤不到50元,比在超市买便宜一大半。

这次之后,杨洋的父亲不再像之前那样抵触网购果蔬了,甚至自己开始尝试网购,在手机上浏览一些电商平台的新鲜果蔬,问她地址怎么填,几天后,父亲“偷偷”买回来一箱玉米,去取快递的时候香喷喷的。

家住北京市西城区的赵琪是生鲜电商平台的忠实用户。她关心生鲜的新鲜度和品质,在意可供选择的菜品种类以及购物的时间成本,而生鲜电商满足了她的这些需求,她日常采购果蔬几乎都是在网上。

“过去买菜需要去菜市场挑挑拣拣,讨价还价,如今通过App就能买到新鲜果蔬,下单后半小时到家,尤其在疫情期间更让人感到便捷安全。”赵琪对于互联网买菜越来越流行一点都不意外。

互联网买菜,一站式购物,确实给消费者省去不少麻烦。然而,从去年底今年初开始,关于生鲜电商的

差评却多了起来。

“有一次因为系统问题,配送超时一个小时;还有一次因为站长分配问题,超时两个多小时。”赵琪说,另外各生鲜电商App上的商品价格也有差异,有的差价能高出一倍有余。

赵琪还遇到过菜品质量参差不齐的情况:买了一盒蔬菜,除了表面一层完美无缺,下层全是又小又蔫的菜叶子;页面上标注“4kg一袋”的土豆,上面的大块饱满,下面的个个小瘪。

北京居民周舟说:“一些生鲜平台经常缺货,前两天下午4点打开App,剩下的绿叶菜就只有几种了。”还有受访者反映食品质量问题突出。记者以“生鲜质量”“买菜质量”等作为关键词在第三方平台进行检索,相关投诉超过千条,涉及多个不同的生鲜电商平台,有人买到过发臭的肉,满是血水的虾、发芽的土豆等。

今年3月,上海监管部门对某买菜平台开出罚单,原因是生产经营致病性微生物、农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的食品、食品添加剂。

运营模式各有不同 定价定量缺乏标准

记者调查发现,“配送跟不上”“缺货”“质量不过关”等问题,与生鲜电商平台的运营模式、供应链等有关。

现有的生鲜电商平台运营模式多样,前置仓、店仓一体化、O2O平台、社区团购等多种模式并存。

前置仓模式,通常依托在社区布局的集仓储、分拣、配送于一体的仓储点,缩短配送链条,提高配送效率;店仓一体化模式仅个别生鲜电商采用,整合“到店消费+线上购物+即时配送”,提供线上线下一体化的消费体验;O2O平台模式,则是通过与线下商超、零售店和便利店合作,为消费者提供生鲜到家服务;而社区团购模式,则主要满足下沉市场用户需求,通过团购平台提供供应链物流及售后支持,团长负责社群运营,用户在社区自提商品。

今年3月,叮咚买菜某站点被曝出前置仓存在用死鱼冒充活鱼、从超过最佳售卖期的蔬菜中回收蔬菜,擅自“翻包”换袋,日常消毒流于形式等问题。北京市海淀区市场监管局随后约谈叮咚买菜,对其立案查处,并指导企业前置仓开展全面自查。

这被认为再次揭示了前置仓模式的固有痛点。作为生鲜电商运营模式的一种,前置仓模式先将生鲜产品存储于接近社区的仓库,再以此为原点完成“最

后一公里”配送,前置仓为“暗仓”,并非线下门店,只承担冷链存储功能。

4月7日,记者来到位于北京市朝阳区的某生鲜电商线下门店,其主要模式为店仓一体化。记者在现场看到,该门店以自助式购物为主,鲜有导购进行购物指引。一些配送人员背着配送装备,等待分拣员对某一片区货物集中分拣后,根据不同订单再单独分拣。

现场的一位配送员告诉记者,该生鲜电商平台拥有专属配送链,配送员均为该平台下的签约骑手。近期因为疫情原因,他们的订单量大幅增加,但人手相对有限,所以有时无法保障配送时效。“平时一般半小时内可以保证送达,现在大多有延迟。在有冷冻鲜活产品的情况下,也没有办法保证一定按时送达,确实可能因为配送时长的原因导致产品变质。”

由于互联网买菜无法线下实地对产品进行观察和挑选,一些消费者格外注重线上平台商品的溯源和资质问题。

家住天津市河东区的赵琳有两年互联网买菜经历,她认为完善产品质量信息,阐明产品质量情况至关重要,“在网上买菜虽然方便,但产品质量肯定是第一位的,在不能挑选的情况下,我们只能通过页面产品信息了解产品,所以更倾向于选择源头和质检信息明确的平台,至少看起来可靠许多”。

然而记者调查发现,在一些买菜App上,生鲜产品的溯源和质检信息并非“标配”。对于肉重果蔬等产品,有些平台会在产品页面为消费者公开提供产品质量信息,有买手推荐,甚至会有专门的检测报告,显示兽药残留和重金属等标准不超标;但有些平台只公开产品参数,缺乏溯源信息或专业的质检信息。

除产品溯源和质检信息外,赵琳还关注到各生鲜电商平台欠缺标准化的问题。她曾在某个生鲜电商平台上多次购买同一款“进口车厘子JJJ级450g”,但收到的货品有明显区别,要么是同样的包装分量不一,要么是单个车厘子的大小存在明显差异。

赵琪也有类似的经历,她一周内在同一生鲜电商平台上购买了3次石斑鱼,在产品页面上,该款石斑鱼的重量显示为600g,而她收到的鱼一次比一次小,“第一次大概有15厘米长,第二次勉强14厘米,第三次只有11厘米长”。

记者注意到,针对生鲜缺斤短两的情况,不少平台采取退差价模式,但具体缺了多少斤,平台并不会告知消费者。

“因为平台欠缺标准导致收到的货存在明显差异,不仅影响消费者的心情,而且会让消费者质疑平



台对产品品质的把控能力。久而久之,无疑是在‘把消费者往外推’。”赵琪说。

售后服务敷衍了事 消费者维权不容易

买菜时遇到缺斤短两、质量不合格的情况怎么办?多位随机接受记者采访的消费者称,“没办法,只能吃闷亏”。

“钱也不多,算了。”在连续多次和某生鲜电商平台的客服沟通未果之后,赵琪最终放弃了维权的想法。

去年7月,赵琪在某生鲜电商平台上购买了一款400g的基围虾,价格为200多元。当时她留意到产品信息介绍中,对于该款产品的定位是“冰鲜水产”,推荐语明确写着“刚捞出水的新鲜,用冷藏方式保鲜,即为冰鲜。买手精挑细选,全程冷链运输,保证新鲜安全”。

1个小时后,赵琪收到了货。打开袋子,她傻眼了——死虾浸泡在血水里,散发着一股臭味,而且基围虾的个头特别小,只有厘米左右,“完全不值那个价”。

她立刻找客服反馈基围虾的个头小和不新鲜等问题,可对方回复称:“虽然虾的个头比较小,但重量是够的,那就没问题。对于虾不新鲜的情况,平台卖的是冰鲜产品,不是鲜活产品,本来就是死虾。”

几番沟通后,平台提出“返优惠券”,但拒绝退款。家住陕西省西安市的李杨也遇到过维权难的情况。他曾在某生鲜电商平台买过一次香蕉,收货后发现有几根香蕉被磕碰后不新鲜了,他向平台提出退款被拒绝;还有一次,他在某生鲜电商平台买了一瓶保质期为3天

的豆浆,但冷藏后第二天就出现凝固变质的情况,他向平台反映后得到的回复是“保存不当导致,不予退款”。

同样的经历多了以后,李杨“摸出了规律”:在生鲜电商平台购物,除非遇到产品有明显瑕疵,如产品有霉斑这样可以直观反馈的情况,对方可能会比较干脆利落地退款,其他诸如“有异味”“不新鲜”“吃后身体不舒服”这样缺乏直接证据表明的反馈,通常都不会被对方接受。“久而久之,也懒得为了这些小事和客服来回拉扯,只能自认倒霉”。

记者注意到,针对生鲜电商平台购物维权难的投诉并不鲜见。在黑猫投诉平台上,以“生鲜电商平台”为关键词进行检索,得到1903条投诉结果。前20条投诉中,有16条涉及“客服不退款”“平台不处理”。

对于这种现象,赵琪愤愤不平:“一些生鲜电商平台的营销广告铺天盖地,在广告词中把自己夸上了天,却对食品质量和售后服务极为敷衍。希望完善消费者维权渠道,保障我们的合法权益,这样才能让我们在享受互联网买菜便利的同时,真正买得安心舒心放心。”

中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江建议,生鲜电商经营者应严格按照有关法律法规,全面、真实、准确、及时地标注商品或服务信息,保障消费者的知情权和选择权。同时,生鲜商品的品质是其生命所在,是消费者选择平台的重要标准,应从商品供应链、销售和配送全环节严控商品质量,为消费者提供品质可靠的商品。

针对消费者维权难的问题,陈音江认为,应健全多渠道客服体系,切实提升售后服务能力。“实际上,消费者对智能客服的咨询体验并不佳,智能客服无法解决许多更为实际并关系到细节的问题。为此,生鲜电商平台应建立健全人工在线客服,人工电话客服、智能客服等多渠道客服体系并相互贯通,使消费者根据自身需求进行自主选择。”

(文中刘玲、杨洋、赵琪、赵琳、李杨均为化名) 漫画/李晓明

撒网捞针 端窝斩链 内联外合

广西玉林一套“组合拳”重击食药环犯罪

□ 本报记者 马艳 本报通讯员 冯春晖 杨颖萍

去年9月,广西玉林市兴业县公安局接到群众举报称,有一个生产有毒有害壮阳药的团伙,长期给兴业县各乡镇小摊贩提供非法生产的药品。兴业县公安局立即联合市场监督管理部门开展执法检查。由于案情重大复杂,且涉及人员多、涉案金额大,涉案区域广,经逐级上报后,公安部将该案列为部督案件侦办。

之后,兴业县公安局和玉林市公安局食品药品案件侦查处联合开展调查,于去年9月28日在兴业县大平山镇捣毁一个销售有毒有害药品的窝点,抓获犯罪嫌疑人罗某连等人,现场查获大量假虫草肾宝片等。经检测,上述假药均含有巨量西地那非成分,服用将对人体造成严重伤害。

这是2021年以来,广西玉林市公安局破获的174起食药环犯罪案件之一,也是4起部督案件之一。一年多来,玉林市公安局采取“撒网捞针、端窝斩链、内联外合”一套“组合拳”打击食药环犯罪,取得骄人战绩,174起案件涉案金额6亿多元,刑拘601人,逮捕和直诉478人。玉林市公安局也因此获评全国公安机关“昆仑2021”专项行动成绩突出集体。

撒网捞针深入摸排 主动出击打早打小

兴业县公安局治安大队大队长李耀兴介绍说:“接到群众举报后,我们通过侦查发现,这个案件中犯罪分子的供货方式,渠道极其隐蔽,一时间案件

难以突破。经过深入分析研判,警方决定还是要依靠群众,化被动为主动,逐一深入摸排线索,不漏任何蛛丝马迹。”

经查明,该团伙通过摆地摊、互联网销售等方式,向下线及多个城市县区售卖假药。该团伙被打掉后,类似的假药在当地随之销声匿迹,实现了打源头、端窝点、打掉一个,震慑一方的效果。

据了解,玉林市公安局是广西较早成立食品药品案件侦查处的大队。玉林市公安局一、所、辖的7个县(市)公安局,分局,均明确由专人负责食药环犯罪侦查工作,为打击整治食药环违法犯罪奠定了组织基础。

2021年5月以来,根据公安部“昆仑2021”专项行动部署,玉林市公安局成立打击食药环领域犯罪工作领导小组,在全市范围开展专项攻坚行动。

“攻坚破案专班对苗头性问题进行深入摸排,主动出击,坚持打早打小,同时组织开展积案清理,采取边查边清边打‘回头看’,对已经排查掌握的线索进行逐条梳理,逐条盯办、逐条查证,确保不遗漏任何线索。”玉林市公安局治安警察支队副队长陈冬林说。

为实现全方位、无死角开展涉食药环违法犯罪线索梳理,玉林市公安局坚持专项行动与群众路线相结合、线上线下相结合,充分运用人力资源和信息化手段。

一方面,会同有关部门深入重点区域、重点领域、重点场所、重点部位开展拉网式排查,主动寻找、发现违法犯罪线索,与市场监管等部门建立食药环违法犯罪线索推送机制,全面梳理行政管理部门通报的线索移交的案件。

另一方面,密切关注互联网交易平台,社交平台、

直播平台相关信息,强化网上信息梳理研判,及时发现可疑线索。

玉林市公安局还公布举报电话、电子邮箱,开设新媒体举报交互平台,制定发布奖励措施,发动群众举报。通过广泛撒网摸底调查和分析研判,收集发现食药环违法犯罪线索193条,涉案作坊32家,涉案重点人员91人,涉案运输车辆126台,为精准打击犯罪打下良好基础。

追根溯源循线深挖 端掉窝点斩断链条

玉林市公安局把“打团伙、端窝点、摧网络、斩链条、追流向”作为侦查破案重点,“全环节、全要素、全链条”打击食药环违法犯罪,坚持上下游一起打、源头末端一起查、追根溯源、循线深挖、摧毁犯罪窝点,严厉打击组织者、经营者、获利者。

2021年6月,有群众举报称,在玉林市博白县有一假冒伪劣卷烟生产窝点。玉林市公安局会同玉林市烟草专卖局立即进行案件线索分析和研判,并成立专案组进行前期侦查。

由于该案件有完整的假烟销售网络,团伙分工明确,具有较强的反侦查能力,且涉案人员较多,涉及跨境、跨区域问题,涉案流水金额巨大,对公安机关来说,将该团伙一网打尽、彻底斩断非法利益链条具有一定的挑战。

“犯罪分子非常狡猾,生产窝点都选择在偏僻的荒郊野岭,进出只有一条路,层层设卡,派人把守。主犯从不露面,经常变换手机号码和住所,生产加工人员采取全封闭化管理,加上犯罪团伙采用方便转移的

轻型设备,这些都为案件的侦查和突破带来了极大困难。”玉林市公安局治安警察支队食品药品案件侦查处大队长刘政说。

为摸清该团伙的详细情况,玉林市公安局治安警察支队专门成立工作专班,挂图作战,运用多种警务信息,并通过24小时蹲守盯梢的方式逐一摸清其规律。历经5个月跟踪侦查,一个集供、制、产、销于一体的犯罪网络逐渐呈现在办案民警眼前。

2021年8月,玉林市公安局和博白县公安局联合行动,抽调200名警力,分12个抓捕组对生产和储存假烟窝点发起收网打击行动,共抓获涉案人员53人,当场缴获卷烟、烟丝、卷烟纸等一批,案值2000万元,缴获卷接机、卷烟机工具一批。

经审查和对涉案账本、资金流进行梳理,证实该团伙作案涉案价值高达5.7亿元。

整合资源统筹力量 内联外合强化协作

在工作中,玉林市公安局注重整合资源、统筹力量、强化协作,动员多方力量开展打击食药环违法犯罪。针对打击工作中发现的漏洞和监管问题,玉林市公安局形成13个建议,及时通报有关行政主管部门,积极推动源头治理,堵塞126个漏洞,清除隐患。

在侦办案件过程中,玉林市公安局加强与司法机关沟通协作,先后召开56次案件研讨会、协商会、讨论会,协调解决案件定性、法律适用、证据规格等问题。

2021年4月30日,北流市公安局接到北流生态环境局案件移送函,反映在民乐镇某仓库内存放有刺激性

气味的不明黑色固体粉末。随即北流市公安局以非法运输、储存危险废物案受理并侦查。

经初步侦查,发现不明黑色固体粉末为铅灰,来自广西区外,倾倒在广西北流等地。

由于本案中涉及处置的工厂多、范围广,涉及被污染点分布范围大,涉案人员交叉犯案,犯罪地点和涉案物品均是来自区外,为此,玉林市公安局充分发挥内联外合,强化协同的作用,通过公安技术部门不断加强案件线索和涉案人员的追踪和深挖,加强同当地环保等相关部门对接协调,及时和司法机关进行沟通,加强在案件侦查方向、证据收集、案件性质等方面的研判,确保高质量办案。

“铅灰渣具有毒性和反应性,且易溶于水,对人体和环境都具有极大的危害性。”玉林市生态环境局监察支队副支队长吕晓明说:“在案件初期阶段,我们根据之前建立的联合机制,向公安机关移交线索,警方第一时间赶赴现场调查取证,及时锁定证据,控制涉案嫌疑人,为案件的处理争取到了主动权,也为物证鉴定争取到了有利条件。”

在深入联合调查阶段,玉林市公安局联合环保部门组成的专案工作组,对案件进行进一步深挖细查,采取并案处理的方式,清查了玉林范围内的8个涉案点,并派遣11个专案小组赴广东、江西和广西南宁、贵港、北海等地开展调查取证,对涉案人员进行追踪溯源和全链条打击。

“打击食药环违法犯罪任重道远,我们将继续以保障人民健康为己任,忠诚履职,奋力拼搏,食药环违法犯罪一日不绝,我们战斗不止。”陈冬林说。