

网购生鲜不“鲜”谁来管？

检察建议保障消费者权益

□法治报记者 夏天

今天是“3·15”国际消费者权益日。在各大行业协会与行政机关紧锣密鼓地为消费者权益保驾护航时，司法机关也在行动着。日前，记者从上海市人民检察院获悉，本市检察机关正结合最高检部署开展的“为民办实事 破解老大难”公益诉讼质量提升年专项活动，重点针对网售食品、进口食品、食用农产品安全等与人民群众身体健康和生活品质直接相关的公益损害问题加大办案力度。2021 年，全市检察机关在消费民生领域共立案办理案件 135 件，制发检察建议和公告 71 件，提起诉讼 4 件。“对消费者尽到安全保障义务。”一封封检察建议书正以法律的刚性，为消费者撑起法治屏障。

网购新鲜牛腿肉竟有明暗色差

王女士在某知名生鲜电商平台上买回一大块“优质牛后腿肉”，可拿到货一开封，她傻眼了：只见大块粉红色的腿肉外侧，竟有一圈深褐色的部分，与正常部分形成鲜明的色差对比，疑似变质。王女士赶紧将此状拍照，发给平台投诉，而客服也对王女士的投诉内容予以承认，但双方就退款问题无法达成一致，王女士随即向有关部门维权。

还有一些消费者也与王女士有着相似遭遇。有消费者反映，自己购买的产品遇到腐烂变质、裂纹、被老鼠等动物啃咬、

含有不知名杂物等质量问题，对产品安全性提出质疑，要平台对此进行道歉、赔偿、退款等。

部分用户还对平台的售后服务和虚假宣传等行为也感到不满。根据消费者对有关部门的投诉情况分析，大部分投诉均涉及产品质量，主要涉及食品质量差、虚假宣传等问题。

这一现象，也被上海市人民检察院在履行公益诉讼职责时所关注。因涉及社会公共利益受到侵害，2021 年 6 月市检察院对此立案。

平台上门回复：专项整治，下架关店

据市检察院披露，平台经营者收到检察建议之后高度重视，成立专项整改小组，当天即下线了检察建议书中指出的近 20 家涉及售卖不合格农产品及未公示资质从事生猪产品经营的商户。

同时，平台针对上海地区经营食用农产品的商户开展了全面排查并进行合规治理，修订发布《非餐商户违规行为及信用分管理规范》，对销售存在质量或者食品安全问题的商品，区分严重程度，分别实施置休、永久关店并作相应信用分扣减等处置措施。

针对商户销售生猪产品的现象，平台开展专项整治，下架超范围经营的生猪产品。

1 月 27 日，该平台向市检察院送达检察建议书回复函。市检察院第八检察部相关负责人接收了回复函并与市场局、公众代表、该公司相关负责人员进行了座谈交流。在座谈过程中，市市场监管局相关负责人就全市食品安全工作情况及电商平台如何履行食品安全共治义务共同进行了交流。

平台经营者表示，感谢检察机关在企业合规和平台治理方面给予的指导和支持，将以此为契机，持续加强平台商户质量管控治理工作，切实承担网络餐饮服务第三方平台的法律责任和社会责任，并主动加强与检察机关的协作配合。

主动出击，办一案治一片

除了消费者投诉渠道，上海检察机关也通过对刑事案件的办理，及时主动发现对广大消费者权益有损害的现象，再积极履行检察职能，与各有关单位共同展开行业治理。近期，市检察院第三分院在依法起诉被告詹某涉嫌侵犯商标权案中，发现其存在以不合格原料自行灌装“国外知名品牌”食品再通过某知名电商平台销售，于是对詹某以民事公益诉讼立案。经过与涉案电商的沟通、调查、模拟实验，检察机关发现该平台在上架产地为境外食品时，均不需要提供食品经营许可证，存在监管漏洞。此外，该平台对部分经营者违反法律法规被司法、行政机关处罚的信息因未全面掌握而没有及时公示，并且已公示的内容中隐藏了经营者的全称，导致已经购买的消费者往往并不知道购买的食物存在质量问题，从而在不知情的情况下继续进行食用，侵害消费者的知情权与健康权。

于是，三分院向该电商平台制发检察建议，要求其加强对入网食品经营者的监管，规

范“海外代购”商业模式，建立警示公告制度，探索健全知识产权全流程保护机制等。同时与平台保持密切联系，积极跟进落实整改情况。

平台收到检察建议后非常重视，立即召开总裁会议，迅速制定整改方案，最终修复了审核拦截的漏洞，查处了多家无法提供许可证的商户，强制下架其所发布的商品，同时设置违规专区，全面获悉商家被处罚信息，及时予以公示，也不再隐藏经营者的全称，维护消费者的知情权。目前该电商平台已全部整改完毕，并书面回复检察院。

上海检察机关表示，如今网络购物已成为一种生活常态，从生活用品到食品药品都可以通过电商平台一一购买。但是本该便利生活的电商平台有时却被不法分子钻了空子，假冒伪劣产品甚至是假冒伪劣食品层出不穷，严重侵害消费者的合法权益。在打击犯罪之余，我们还应关注电商平台本身的监管问题，查漏补缺，最大程度保障食品安全，满足人民群众对美好生活的需要。



如今网络购物已成为一种生活常态

检察建议明确：对消费者尽到安全保障义务

经调查，市检察院发现该平台部分经营者存在销售不合格农产品的情况。检察机关委托检测机构在该平台抽取食用农产品进行检测，同时调查了上海市市场监督管理局网站公布的对该平台的抽检食品公告，发现确有一定比例不合格产品的情况。

检察机关审查后认为，平台型企业在经营食用农产品的同时，也应依法承担起食品安全防控的主体责任。该平台销售食用农产品总体情况较好，但平台内部分经营者存在售卖不合格食用农产品的行为。售卖食用农产品的农药残留、兽药残留超出国家规定限量，违反《食品安全法》《电子商务法》《上海市食品安全条例》《农产品质量安全法》等有关规定，存在侵害消费者生命健康权的风险，该平台未尽安全保障义务，一旦造成消费者损害向该平台企业提出赔偿，该公司需承担相应责任。

而根据《上海市食品安全条例》和《上海市生猪产品质量安全监督管理办法》，从事生猪产品及牛羊等其他家畜的产品批发、零售的，应当依法取得食品经营许可。“生猪产品属于关系消费者生命健康的商品，网络交易平台经营者应对平台内经营者尽到审核义务。平台内部分经营者在未公示‘含生猪产品’食品经营许可证的情况下，售卖生猪产品，违反《电子商务法》《网络食品安全违法行为查处

办法》和《网络交易监督管理办法》等有关规定。”检察官说。

同时，该平台企业对平台内经营生猪产品的经营者资质资格审核情况不明，无法从主页面获取相关资格资质信息，对消费者未尽到安全保障义务，违反《食品安全法》《网络食品安全违法行为查处办法》等相关规定。检察机关认为，一旦消费者合法权益因此受到侵害，依据《电子商务法》《最高人民法院关于审理食品安全民事纠纷案件适用法律若干问题的解释（一）》和《网络交易监督管理办法》，网络交易平台经营者与平台内经营者需承担相应责任。

为维护社会公共利益，保障消费者食品安全，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《上海市人民代表大会常务委员会关于加强检察公益诉讼工作的决定》等有关规定，上海市人民检察院于 2021 年 12 月 7 日向该平台企业提出检察建议：一是采取必要措施，对消费者尽到安全保障义务，制止平台内经营者销售农药残留、兽药残留、重金属超出国家规定限量的食用农产品，发现前述情况应及时向市场监管部门报告；情况严重的，应当立即停止提供网络交易平台服务。二是对平台内经营生猪等关系到消费者生命健康产品的经营者应尽到资质资格审核义务，并督促平台内经营者在其经营活动主页面显著位置公示其食品经营许可证。



网购退货也成为热门话题