

检察官为您作“网红”消费提示

编者按 随着网红探店、打卡消费等新兴广告业态和营销模式的兴起,在给消费者带来全新购物体验的同时,不规范商业行为引发侵犯消费者权益的情况也时有发生。在国际消费者权益日这天,本刊编辑部特邀办案检察官讲述办案故事,跟您说说“网红”消费中需要留意的那些事。

杜绝网红探店误导消费 规范新兴广告业态

□讲述人:北京铁路运输检察院第五检察部检察官 刘佳

“我从未吃过性价比这么高的套餐,就在这家店!”“烤鸭抹上鱼子酱,入口即化,这一口你准没吃过,满满一桌只需168,你心动吗?”相信很多人都在短视频平台刷到过探店达人的推荐。达人或网红探店体验,对店铺装修风格、商品特点、地理位置、市场价格等进行介绍,并以短视频拍摄、拍照或定位的方式在社交平台记录,网友们通过这类探店视频获得“眼见为实”的体验。

然而,千篇一律的探店话术背后,往往捆绑着商家推出的团购链接,这类探店达人并非客观中立的普通消费者,而是扮演着隐形代言人的角色,给屏幕前的消费者推送软文广告。这类新型营销策略背后,关联着千千万万消费者的合法权益,一旦网

红达人推荐的产品服务货不对板,那么他们的推荐就不仅仅是热心分享了,很可能有误导之嫌。对这类探店视频又该如何规范呢?

作为北京地区集中管辖互联网公益诉讼案件的检察院,我院2023年关注到上述现象,随即对此类探店视频进行梳理分析,经查找规制此类现象的法律法规后发现,最新出台的《互联网广告管理办法》第九条规定,除法律、行政法规禁止发布或者变相发布广告的情形外,通过知识介绍、体验分

享、消费测评等形式推销商品或者服务,并附加购物链接等购买方式的,广告发布者应当显著标明“广告”。因此,收费探店视频具有广告属性,故意模糊兴趣分享与商业广告边界的“探店”行为具有一定的违法性。

但是,这类探店视频的责任主体真的只是网红、达人那么简单吗?办案中,在确定责任主体时,我们又遇到了一个新问题——探店达人在平台的个人简介中标注了自己所属的MCN机构(编辑注:是一种专门为网络视频

创作者提供服务的机构,也是一种新的网红经纪运作模式)。探店达人、MCN机构和平台,谁是真正的责任承担者?为此,我和检察官助理田慧娟、匡晶丹仔细查看短视频平台规则,并详细梳理了MCN机构的运行模式,以及其与达人、平台之间的关系,发现根据涉案短视频平台规则,MCN机构是专业培育和扶持网红达人的经纪公司,探店达人与MCN机构通过平台功能建立绑定关系,成为MCN供应

商旗下达人。每名达人仅能绑定一家MCN机构,当客户与MCN达人达成任务交易时,客户的交易对方则为MCN机构。MCN机构旗下达人的操作行为应由MCN机构负责。在此调查基础上,我认为MCN机构应对探店达人的违法行为承担责任,并决定将MCN机构纳入监管范围。

2023年9月,我院对该线索以行政公益诉讼立案办理,并与涉案MCN机构所在地行政监管部门座谈会,依法制发诉前检察建议,督促其整治互联网广告违法行为,切实保护消费者的合法权益。收到检察建议后,行政监管部门及时对涉案MCN机构调查核实并责令其整改落

实。目前,相关违法广告均已下架。在此基础上,我院积极推动行政机关全面规范辖区短视频广告发布行为;与短视频平台座谈,督促平台规范引导MCN机构和网红、达人合法合规营销宣传,并不断完善规则建设;集中约谈辖区内的MCN机构负责人,要求涉案MCN机构加强达人管理和素材审核;通过集中培训、走访座谈、现场指导等方式加大行政指导力度,规范辖区内互联网广告发布行为。

随着互联网的迅猛发展,互联网广告已融入生产、流通、消费等环节,在引导消费、扩大内需、拉动经济增长等方面发挥着重要作用,尤其是短视频的兴起,为广告和营销提供了新途径,成为广大消费者接受度较高的广告形式。不可否认,探店视频的出现,为消费者直观了解商家的就餐环境、优惠措施等提供了多样化渠道,通过检察履职规范探店行为中的互联网广告活动,并非打压探店行为本身,而是通过法治力量的介入,积极营造健康的市场环境,为新兴广告业态健康发展“导航”,为消费者的知情权“护航”。

(本报记者简洁整理)



北京铁路运输检察院干警讨论如何收集、固定案件证据。

添加“功能型”中药材的网红月子餐安全吗

□讲述人:辽宁省沈阳市沈河区检察院第四检察部检察官助理 王馨如

月子餐因营养全面、食用方便,近年来成为备受孕产妇青睐的“网红”食品,许多商家为实现增加营养、补充气血、改善体质的功效,便在月子餐中添加“功能型”中药材。然而,这样的月子餐真的安全吗?

2023年5月,作为一名公益诉讼

检察干警,一个母亲,我与部门同事一起开始探寻答案。一方面,我们查阅国家相关规定,明确当时只有参与相关试点的企业经审核才可以在食品中添加黄芪等中药材,且不推荐孕妇、哺乳期妇女及婴幼儿等特殊群体食用;另一方面,我们基于辖区内妇产医院分布情况和网络下单消费习惯,采取“实地+网络”同时推进、同步摸排的方式寻找案件线索。

我们先后走访妇产医院、妇幼保健院、月子中心、月子餐制售商户等,详细了解月子餐食材采购、加工、销售、配送各环节,并对外卖平台入驻商家及销售产品等关键数据进行筛查,逐一甄别异常情形,结果发现某母婴护理公司擅自销售的月子餐中添加黄芪等中药材。考虑到该产品有损妇女合法权益,且行政监管部门履职不到位,我院立即立案调查。

办案中,我们在充分固定证据、准确适用法律的同时,及时召开公开听证会听取各方意见,采纳评议结果,促进公正司法。

2023年9月,我院依法向当地市场监督管理部门制发诉前检察建议,建议其全面履行监管职责,并协助其制定出台相关监督管理指导意见,市场监督管理部门随即开展专项行动,监督涉案

商户整改落实。

为推动诉源治理,筑牢辖区内食品药品安全防线,我院还与当地市场监督管理部门共同会签了关于建立食品、药品安全领域公益诉讼工作协作机制的办法,为加强府检协作、共同破解社会公共利益受损问题提供路径支持。

我们在对此案开展“回头看”时了解到,2023年11月9日,国家卫生健康委员会、国家市场监督管理总局联合发布公告,将天麻、黄芪、灵芝等9种物质纳入按照传统既是食品又是中药材的物质目录,但在文件解读中依然着重指出,孕妇、哺乳期妇女及婴幼儿等特殊人群不推荐食用。对此,我院又与当地市场监管部门会商,双方一致认为特殊人群食用上述物质存在一定安全隐患,市场监管部门今后将继续加强对新增的9种食药物质生产经营的监管。

此外,建好、用好“益心为公”检察志愿者队伍,也是我们的努力方向。办案中,我院积极引入志愿者力量,邀请他们担任听证员评议案件,并在开展“回头看”时邀请其参与跟踪观察,在实践中最大限度发挥“益心为公”检察志愿者作用。

(本报记者王玲 通讯员金昱彤整理)



浙江省慈溪市检察院就徐女士信访案召开听证会。

你打卡我买单 是馅饼还是陷阱

□讲述人:浙江省慈溪市检察院第六检察部副主任 贾端阳

网红VR一体机“打卡0元购”,听起来是不是很诱人?看似可以薅羊毛的背后,到底是商家内卷,还是销售套路?究竟是天上掉馅饼还是消费陷阱?

2024年春节前夕,我接待了来信访的徐女士。据徐女士反映,2022年12月,她在某购物平台花费3099元购入一台网红VR一体机,原本以为按照商家承诺,连续256天打卡体验设备,且每天运动至少达到30分钟,便可成功返现与设备等价的天猫超市卡。但当徐女士铆足劲,“自律”打卡256天后准备找商家兑现承诺时,却发现该店铺已经关闭。

感觉被骗的徐女士于是向当地消费者权益保护委员会投诉,但因商家登记在异地,超出了属地管辖范围,当地消费者权益保护委员会无法受理徐女士的投诉。面对“跑路”商家,投诉无果的徐女士来到慈溪市检察院求助。

“几千块的VR设备,本来就不是刚需,当时就冲着全额返现才决定下单尝尝鲜。说实在的,骗我这些钱也就算了,商家还骗我连续打卡256天,这个我实在忍不了。”采访过程中,徐女士气愤地对我说道。

我们调查后发现,徐女士的打卡完全符合商家的返现条件,商家关闭店铺拒不退款,违反了合同约定,也违背了我国消费者权益保护法中经营者与消费者交易应遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,损害了消费者的合法权益。我们还发现,像徐女士这样陷入消费“陷阱”的消费者并非少数,无论是大厂还是小厂,是商家还是平台,“打卡返现”俨然成了智能产品消费投诉的重灾区,而投诉也往往因“被告确定难、确定管辖难、证据取证难、适用法律难、消费者知情难”等原因,最后大多不了了之。办案中,我院考虑到在该网络交易行为中,涉案VR设备商家背靠某知名互联网企业且难以联系,当事人徐女士维权难的实际情况,决定依法支持起诉。

在支持起诉前,为进一步查明事实、研判法律适用,我院召开听证会,并邀请消费者权益保护委员会负责人、当地电商协会会长和人民陪审员参加。大家一致认为应支持徐女士的诉求,并就如何规范经营者网络销售行为、消费者怎样辨别消费陷阱和规避风险等内容进行深入探讨。

随后,我院制作了支持起诉书,并第一时间送达法院和徐女士。看着手中的支持起诉书,徐女士仍表示担心。她问我:“检察官,虽然我也向法院提起了诉讼,但现在联系不上对方,即使法院判决我胜诉,钱真的能拿回来吗?”其实,徐女士的顾虑不无道理。

如何打破“缺席审判”执行僵局?我认为想办法联系上对方沟通调解,促使对方履行合同义务、实现徐女士的返款诉求,才是办理该案的关键。为此,我联系了承办法官,面对面就后续案件处理、执行难题进行商讨。

法官的想法与我的想法不谋而合。据了解,涉案商家及背靠企业已被登记所属地的消费者权益保护组织约谈,并要求其提出切实可行的解决方案。于是,我们再次走访了当地的消费者权益保护委员会,希望其通过商家登记所属地的消费者权益保护组织联系上对方。当地的消费者权益保护委员会负责人表示支持我们的想法并积极联系协调,有消息尽快反馈给我们。

我们帮助徐女士维权的工作仍在继续,接下来,除了跟进该案,我们还将加大法治宣传力度,联合相关部门积极推动社会治理,一方面建议当地电商协会发出倡议,呼吁本地电商经营者依法合规经营;另一方面建议当地消费者权益保护委员会向消费者发布高频、新型网络购物风险提示,以办好“小案”彰显司法的力度和检察的温度,推动社会变得更好。

(本报记者蒋杰 通讯员马璐琪整理)

新检察新风尚

2024年3月15日

第172期

本刊策划 谢文英
编辑 李君瑞
美编 赵一诺
校对 台霁霏

联系电话
010-86423672
电子信箱
xfzk005@163.com



辽宁省沈阳市沈河区检察院干警在网上筛查办案线索。

无证销售电子烟,快递成了便捷渠道

□讲述人:上海市虹口区检察院第三检察部检察官 朱拓程

没有资质就擅自销售烟草,快递公司未履行收寄验视义务,让非法经营者钻了空子……办案中,我以涉嫌非法经营罪对无证销售电子烟的叶某提起公诉,同时推动对寄递行业开展诉源治理。

“你是否办理过烟草专卖零售许可证?”“没办过。”面对检察官的提问,叶某如实回答道。2019年,在国外出差的叶某为做代购,加入了一个名为“CJ物流个人快件”的微信群,并且与经常在群里发布代购信息的张某互加了微信。

2022年,一个朋友向叶某咨询购买IQOS烟弹事宜。叶某联系了张某,两人随即达成合作意向。“之后一直到2023年2月,只要有客户向我购买IQOS烟弹,我就从张某处代购并加价20元至50元出售给下家。”叶某说。然后,张某就会安排自己亲戚将烟弹寄给客户,并把快递单截图发给叶某。

做过导游的叶某手里有很多客户,这些客户通常会有一些代购商品需求,已购客户又会介绍其他人代购,通过这种口口相传、互相介绍的方式,叶某不断招揽顾客,代购生意越做越大。

“你知道经营烟草制品需要烟草专卖零售许可证吗?”提审时,我问叶某。“我知道卷烟制品是不能私自贩卖的,但是抱有侥幸心理,觉得代购烟弹可以打擦边球,不至于引发严重后果。找我

买烟弹的都是经常找我代购东西的老客户,为了维持关系就没有拒绝。”叶某回答道。

经查,2022年1月至2023年7月,叶某在没有烟草专卖零售许可证的情况下,通过微信从张某处购进IQOS烟弹后,再加价销售给他人,并由上家代为发货,销售金额10余万元。2023年11月23日,我以涉嫌非法经营罪对无证销售电子烟的叶某提起公诉。同年12月11日,法院以非法经营罪判处叶某有期徒刑一年六个月,缓刑一年六个月,并处罚金2万元。

结案后,我们梳理2023年办理的非法经营案件发现,只要案件涉及零售电子烟,大多存在快递寄递情形,且涉案人员均明知没有办理烟草专卖零售许可证不能对外销售电子烟,所以才利用快递公司寄递渠道销售。

“部分快递企业既没有落实最高人民检察院七号检察建议中规定的收寄验视义务,也没有遵守国家烟草专卖局、国家邮政局发布的《关于电子烟产品、雾化物、电子烟用烟碱等限量寄递的通告》相关规定,为超量寄递电子烟的违规、违法行为埋下隐患。”我就该问题向分管检察长汇报并引起高度重视。

非法经营电子烟不仅破坏了我国的烟草专卖制度,且大量涉案电子烟系“三无”伪劣产品,更对人民群众的身体健康产生极大危害。2023年12

月,我与同事深入辖区内的快递企业走访调查,发现相关快递企业存在业务人员不熟悉电子烟产品寄递相关规定,以及寄递运单录入物品信息与实际不符的情况。

为防范和杜绝此类情况再次发生,我院就快递公司在电子烟产品寄递管理方面存在的薄弱环节依法制发检察建议,建议相关快递公司加强宣传力度,及时对员工开展普法培训,实现规定入脑入心;细化

实名收寄、收寄验视、过机安检“三项制度”操作规范,坚持奖惩并举;建立预警机制,强化风险防控,依托现有安全员制度,及时将收寄环节中掌握的可疑线索向公安机关报告。日前,涉事快递公司已回函正在积极整改落实中。下一步,我院将持续跟踪监督,依法督促被建议单位认真落实建议,将涉案风险消灭在一线,积极推动诉源治理。

(本报通讯员周士梦整理)



上海市虹口区检察院干警向快递公司送达检察建议。