

导读:

◆社区团购平台通常采用“中心仓—网格仓—自提点”三级链路储运体系。检察机关调查发现,有的中心仓、网格仓的卫生状况堪忧,食品与非食品混合贮存,大米等粮食直接接触有污垢、潮湿的地面。

◆社区团购平台形式上是电商平台,但实质上参与了采购、仓储、配送等全链条服务,应该承担比电子商务平台更多的食品安全责任。

◆社区团购平台在协议或声明中作出的“平台对产品质量等不承担任何责任”等格式条款,应当认定为不公平、不合理减轻或者免除其责任的无效格式条款。

□《方圆》记者 孙凤娟  
本报全媒体记者 张吟丰

近年来,社区团购受到不少消费者的青睐。然而,部分消费者却发现,有时候购买的食物不太新鲜。湖南省长沙市12345政务热线就收到很多关于社区团购的投诉,投诉内容包括食品变质、过期、“三无”产品等。民以食为天,食以安为先。该如何守护社区团购“舌尖上的安全”?

社区团购平台频遭投诉

2024年初,湖南省长沙市检察院在履行公益诉讼检察职能时发现,社区团购的食品在流通环节存在环境卫生不整洁、食品质量不合格、冷链不达标等安全隐患。仅2023年下半年,涉及长沙地区部分社区团购平台的相关投诉就超过1000件次。长沙市检察机关决定对社区团购模式下的食品安全问题进行调查。

“消费者对于社区团购的投诉多聚焦在自提点卫生不整洁、食品变质等,这些问题几乎都与食品贮存、运输有关。于是,我们决定循着社区团购的配送链条进行调查。”长沙市检察院公益诉讼检察部主任肖伟告诉记者。调查发现,社区团购通常采用“中心仓—网格仓—自提点”三级链路储运体系,顾客在社区团购App下单后,平台会根据顾客的下单数据进行集中采购,把采购的商品送入中心仓进行分拣,分拣完成后配送到网格仓,在网格仓经过二次分拣后,商品会被配送到每个小区附近的自提点。

随后,检察干警对社区团购的中心仓、网格仓、自提点进行了调查走访、现场勘验。“我们发现确实存在一些违反食品安全法的情况,比如,食品安全法规定,食品加工、包装、贮存等场所必须保持环境整洁。但我们在调查中发现,有的中心仓、网格仓的卫生状况堪忧,食品与非食品混合贮存,大米等粮食直接接触有污垢、潮湿的地面。”肖伟称,他们还发现了鲜米粉、酸奶、鲜奶等需要冷藏的食物被常温贮存、运输,没有及时查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证等问题。

“我们专门咨询了食品安全行业从业人员的专业意见,得知食品储存不当可能会导致食品变质、污染,进而可能对消费者的健康造成威胁,有较大的安全隐患。”长沙市检察院公益诉讼检察部副主任刘丽萍告诉记者。

发现多家社区团购平台在销售、贮存、运输环节存在多类食品安全违法行为后,2024年5月10日,长沙市检察院对此进行立案。

立案后,长沙市检察院邀请人大代表、“益心为公”志愿者与检察办案人员组成调查团队,对辖区内多个社区团购平台的中心仓、网格仓、自提点等30个仓点进行全链条调查取证。

同时,为进一步调查公益损害情况,也为了更广泛地了解消费者对社区团购的意见建议,长沙市检察院在辖区开展了社会问卷调查,收回有效调查问卷624份。通过对收回的624份调查问卷分析发现,在社区团购中,消费者团购的商品以水果、蔬菜、需冷冻冷藏的食品为主;65%的消费者申请过售后服务,售后方式以退款退货为主,售后存在较多的问题是食品不新鲜、变质、临近保质期或者过期、货不对板等;93%的消费者认为社区团购必须对食品依法贮存、运输。

“我们在调查问卷中设置了一道开放性问题——针对社区团购还有什么建议。有72份问卷回答了这一问题,其中有23份表示希望加强监管,占比近三分之一。”刘丽萍告诉记者。办案中,他们就食品安全责任进行了全面分析,根据相关法律规定,市场监督管理部门应监督管理市场交易、网络商品交易以及有关服务的行为。

然而,对于社区团购平台的监管,市场监督管理部门也有着不可忽视的现实困境。“一些社区团购平台企业并非在长沙市注册登记,相关行政许可也不由本地审批,对于这些企业的一些违法违规行,我们并无管辖权。”长沙市市场监督管理部门的一位工作人员告诉记者,除了跨



(漫画由AI生成 易得香制作)

区域监管刚性不足之外,主体责任界定模糊也是困扰基层日常监管和执法的主要难题之一。

他表示,社区团购多为“统购统销”,消费者和商品供应商并不能直接进行交易,没有经过传统的市场流通环节。“在我们看来,社区团购平台形式上是电商平台,但实质上参与了采购、仓储、配送等全链条服务,应该承担比电子商务平台更多的食品安全责任。但社区团购平台企业普遍自定义为电子商务平台经营者,大部分平台只承担电子商务平台经营者的法律责任。”在这位市场监督管理部门工作人员看来,要解决社区团购食品安全问题,须清晰界定平台企业的责任问题。

食品安全责任谁来担?

社区团购平台企业是否应该承担比电子商务平台更多的食品安全责任?围绕这一问题,2025年2月,长沙市检察院向湖南省检察院请示报告。湖南省检察院成立专案组开展调查。

调查显示,在社区团购经营模式下,平台企业选定供货商、确定上架商品及售价,消费者线上下单付款至平台账户,供货商按平台要求送货至中心仓并以进货价与平台结算,平台通过中心仓、网格仓、自提点等集中配送给消费者,并提供售后服务。该模式下,平台绝对控制着交易活动,其履行义务、承担责任是保障消费者在社区团购中食品安全权益的关键。

“实践中,平台企业控制交易活动,但在与消费者、供货商、仓点经营者等签订的格式合同中,却以‘平台不承担产品质量责任’等条款减免自身的食品安全责任。”肖伟告诉记者,平台企业作为食品销售链的主导者和实际控制者,通过格式合同条款规避自身的民事法律责任,将商品销售方的合同义务和法律责任转嫁给了线下供货商,而线下供货商与消费者并没有建立实质交易关系,导致消费者维权困难。

根据民法典等有关规定,湖南省检察院结合平台企业在交易中实施的“上架食品”“确定价款”“接收货款”“通过第三人交付转移所有权”“负责售后”等实际履行行为,认为平台与消费者之间应当成立买卖合同关系。据此,湖南省检察院拟开展民事公益诉讼监督保障消费者食品安全合法权益。考虑到社区团购属于平台经济的新模式,其业态秩序的规范完善需要有一个过程,检察公益诉讼应当秉持依法审慎的监督原则。于是,湖南省检察院将此案报告至最高人民检察院(下称“最高检”)。

“如果平台经营主体违反了民法典等有关法律法规,损害了消费者的合法权益,那么,就应当承担相应的民事法律责任。”最高检公益诉讼检察

厅副厅长邱景辉表示,最高检决定召开公开听证会,厘清平台企业是否应承担更严格的食品安全责任。

2025年7月,最高检召开公开听证会,邀请法学专家、消费者代表等担任听证员,有关平台企业、市场监督管理部门代表等参加听证会。会上,检察机关通报调查情况、公开释法说理、听取各方意见。最终,多数听证员认同检察机关意见,认为平台对交易进行实质控制,非单纯第三方电子商务平台,应承担更严格的食品安全责任。

“结合听证员意见,我们进一步研判认为,平台应当对消费者承担食品安全‘首负责任’。平台在协议或声明中作出的‘平台对产品质量等不承担任何责任’等格式条款,应当认定为不公平、不合理减轻或者免除其责任的无效格式条款。”邱景辉如是说。

2025年8月,针对社区团购部分生鲜食品存在食品添加剂超标等食品安全问题,湖南省检察院指导辖区长沙、岳阳等7地检察机关进行了民事公益诉讼立案并发布公告。

平台积极整改主动履行“首负责任”

新业态发展需要空间。在充分听取平台企业及开设网格仓的小微企业等多方意见的基础上,湖南省检察院提出了“分步整改、分阶段履行”的方案,即平台企业先自主整改,消除食品安全隐患,再修改格式条款,逐步建立“首负责任”落实机制。对此,各平台企业予以认可并承诺自主整改。

记者了解到,随后,相关平台企业先后修改格式条款44处,主动承担食品安全“首负责任”并在平台网面向消费者公示;完善食品安全内控机制,主动向湖南省市场监督管理部门报送仓点信息并备案接受监管。2025年10月,湖南省内相关问题全部整改到位,针对社区团购的投诉率同比下降约30%。

为验收评估整改效果,2025年10月,最高检组织了第二次公开听证会。听证会上,各方对平台应承担食品安全“首负责任”形成共识,认为平台已经修改了格式条款,社会公共利益得到有效维护。

听证会后,由于诉讼请求已实现,湖南省检察院指导长沙等7地检察机关依法终结民事公益诉讼案件。

“提起诉讼不是目的,依法规范才是根本。通过办理民事公益诉讼案件,社区团购食品安全问题得到有效整治,消费者合法权益得以有效维护。同时,也为平台消费秩序的规范化、法治化提供了成功的实践样本。”2026年2月9日,最高检举行“深入推进‘食药安全益路行’检察公益诉讼监督”新闻发布会,最高检副检察长张雪

樵在回答记者关于社区团购专项监督工作问题时如是说。

据了解,湖南、北京、江苏、广东等地检察机关先后对相关平台企业违法行为以民事公益诉讼立案93件,并发布公告89件。发布公告后,多家头部平台企业就食品质量安全主动承诺对消费者履行“首负责任”和兜底保障责任,并严格依据民法典等法律法规规范各类格式合同条款,加强自律管理。同时,湖南、广东等地市场监督管理部门陆续出台社区团购食品安全工作规范及执法标准,明确平台主体责任,完善仓点准入退出标准及机制。

对于检察公益诉讼督促整治社区团购食品安全问题,平台企业如何看待?针对这一问题,记者采访了某平台企业的一位相关负责人,她表示,如今,自己所在的平台企业不仅修订了服务条款,承担起了食品安全的“首负责任”,而且主动完善食品安全管理制度及自查、自检体系等,加强贮存、运输过程管理,确保冷藏冷冻食品贮存、运输条件符合食品安全要求。

采访中,记者还了解到,针对此前听证员提出的“平台并未全面披露供货商信息”这一问题,相关平台企业也积极作出整改,平台销售的所有产品,均在食品详情页面增加了供货商信息,方便消费者查看。记者登录相关平台企业社区团购App查看,在随机点开几个产品里,每个产品的详情页面都可以查看供货商的营业执照或食品经营许可证。

消费者或许并未注意到这一变化,但这却是一次又一次的取证、一个又一个的案件、一场又一场的检察听证换来的。它意味着,又一个清晨来临,那些从中心仓发出的社区团购食品,来自一个更安全的交易和流通过程,“舌尖上的安全”得到了更充分的守护。

小贴士

什么是“首负责任”?

《中华人民共和国食品安全法》第148条:消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。接到消费者赔偿要求的生产经营者,应当实行首负责任制,先行赔付,不得推诿;属于生产者责任的,经营者赔偿后有权向生产者追偿;属于经营者责任的,生产者赔偿后有权向经营者追偿。

作为销售链的主导者和实际控制者,社区团购平台不是单纯的第三方电商平台

社区团购平台应承担『首负责任』

正义网络传媒 JUSTICE NETWORK MEDIA

正义审校智能辅助系统

——为检察官量身打造的审校助手

» 多维智能审校

» 检察系统专属词库

» 多格式兼容

» Word/WPS无缝集成

正义审校智能辅助系统(简称“正义审校”),深度融合信息技术与检察业务,依托大模型、人工智能等先进技术,基于海量检察专业语料训练优化算法模型,精准校验检察业务标准术语、敏感内容、字词语法、标点符号、政要信息、重要讲话等多类元素的正确性与规范性。



联系电话 | 18110032022 座机号: 010-86423045 联系人: 姜维  
18110032060 座机号: 010-86423052 联系人: 高升

