

“幽灵外卖”引发担忧 全程监管势在必行

网络餐饮平台内商家存在“阴阳地址”“多店一证”“僵尸复活”问题,专家建议,建立长效机制,研究建立经营者动态评价指标体系,增强信用惩戒权威性

□ 本报记者 岁正阳

您的外卖已送达,可它来自哪儿?网上点的外卖菜品食材有问题,上门投诉竟找不到实体店,原来竟藏身民房内。在某些平台只提供身份证、银行卡信息,就能在外卖平台成功上线一家“黑餐馆”……

这就是最近引起人们注意的“幽灵外卖”。近日,北京市食品药品安全法治研究会等机构发布的《网络餐饮消费维权舆情数据报告(2018-2019)》(以下简称“报告”)显示,由于网络餐饮平台未尽审查义务,导致平台内商家存在“阴阳地址”“多店一证”“僵尸复活”问题。有的平台商家没有任何证照资质,靠套用别人的餐饮证照违规经营;有的平台商家以连锁经营总店或美食城为依托,一套总店证照被多个分店共同使用。

花样翻新 “幽灵餐馆”困扰行业发展

“大飞烧烤”,就是这样一家店。这家店在某外卖平台上公示的商家地址显示为“上海市静安区洛川东路37号”。根据群众举报,找遍了3层楼也不见这家店的踪影。通过“国家企业信用信息公示系统”查询,证照上登记的该主体无法查询,也就是说,在国家工商部门登记的证照信息系统中,“大飞烧烤”公示的营业执照是不存在的。

前不久,青海西宁市民蔡女士通过外卖点餐平台选取了一家位于城中区玉井巷的小吃店,商家简介当中标注的实体店信息是位于玉井巷附近的一家街边商铺。但两天之后,当蔡女士经过玉井巷时,发现前两天点外卖的那家店铺店门紧锁,店门上还贴了一张通知,落款时间早于蔡女士点餐的那天。

这不禁让蔡女士心生疑惑:前两天点的外卖到底是哪来的?蔡女士打开外卖点餐平台,发现该商家仍可提供外卖服务。于是蔡女士又点了几样小吃,并致电告诉商家自己发现的情况,得到的答复是商家搬到了附近的一家美食城。蔡女士随后在附近找了一圈,也没发现附近有美食城。蔡女士不禁疑虑:这个商家的实体店究竟在哪里呢?“即便搬地方了,地址信息是不是应该更新一下?”

记者通过多个外卖平台查询发现,许多网络餐饮的商家存在公示信息不全、配送不规范、证件已过期等问题。近年来,在消费扩张的背后,无实体店、无工商营业执照、无餐饮服务许可证的“幽灵外卖”以及带来的食品卫生安全问题一直困扰着消费者、监管者,也困扰着行业自身。

一位从事市场监管的工作人员告诉记者,作为提供外卖服务的网络订餐平台,有义务审核进驻网络订餐平台餐饮企业的

相关证照。如果进驻网络订餐平台的企业确实变更了经营地点,网络订餐平台也有义务重新审核该企业的证照,并更新经营场所地点。

常禁不止 平台失职违法成本太低

记者查阅数据发现,截至2018年12月,我国网上外卖用户规模达4.06亿,较2017年年底增长18.2%,使用比例达49%。手机网上外卖用户规模达3.97亿,增长率为23.2%,使用比例达48.6%。我国网络订餐服务经历了爆发式的发展,通过网络订餐已经融入普通消费者的日常生活。

虽然食品安全形势总体较好,但从消费舆情来看,舆论对于事关3亿人“舌尖安全”的外卖行业仍有诸多不满。

据北京阳光消费大数据研究院统计,2018年1月1日至2019年6月16日共监测到136,561条网络餐饮(外卖)舆情信息,其中正面评价消息32,708条,占比23.95%;差评消息52,836条,占比38.69%。

舆情数据显示,网络餐饮消费维权问题主要集中在食品卫生安全、不正当竞争、套证或假证经营、订单配送问题、侵犯个人隐私、外卖员素质参差不齐、消费者维权举证难等方面。

其中,关于食品卫生安全、不正当竞争、套证或假证经营的

关注度较高,依次排在前三位,特别是“幽灵外卖”备受质疑。

为什么“幽灵外卖”一直常禁不止?报告认为,“幽灵外卖”屡禁不止的原因在于平台失职。

“从报告内容不难发现,网络餐饮平台没有尽到审查义务,是导致部分脏乱差的‘黑餐馆’混入平台经营的主要原因。”中国政法大学民商经济法学院教授、北京市食品药品安全法治研究会副会长孙颖表示,正是由于平台未尽审查义务,一些没有资质、缺乏卫生保障的“黑餐馆”才有可乘之机,混入平台经营。

“幽灵外卖”难治在何处?相关人士表示,最为根本的原因在于两个方面,一是监管力度不够;二是违法成本太低。据报道,从此前处罚的部分网络餐饮案件来看,相关部门对外卖平台的平均处罚金额不过10多万元。如此罚款额度,与网络餐饮平台巨大的交易量和交易金额相比,无异于九牛一毛,也就难免一些平台不怕罚,更别说形成有效震慑。

全程监管 保障消费者“吃得放心”

按照《中华人民共和国食品安全法》第一百三十一条的规定,网络食品交易第三方平台提供者未对入网食品经营者实名登记、审查许可证,或者未履行报告、停止提供网络交易平台服

务等义务的,由县级以上人民政府食品安全监督管理部门责令改正,没收违法所得,并处五万元以上二十万元以下罚款;造成严重后果的,责令停业,直至由原发证部门吊销许可证;使消费者的合法权益受到损害的,应当与食品经营者承担连带责任。

北京市食品药品安全法治研究会秘书长成功表示,网络餐饮服务食品卫生安全,需要平台、入网餐饮服务提供者、监管部门、消费者以及行业协会商会、新闻媒体的积极参与,强化事前、事中、事后全过程的监管,合力构建社会共治体系,才能保证消费者“吃得放心”。北京师范大学法学院教授刘德良说,一旦发现举报属实,要把违法商家或平台列入黑名单,不得再进行餐饮经营或服务。

针对网络餐饮消费存在的问题,近年来,有关部门明显加大了监管和处罚力度。市场监管总局除了加强日常监管,还专门开展网络餐饮服务食品安全专项检查,严厉打击各类违法行为。

据了解,网络餐饮服务食品安全专项检查从2018年10月~2019年1月开展,其中立案查处网络餐饮服务第三方平台及其分支机构违法行为583件,立案查处入网餐饮服务提供者违法行为14,153件,累计罚没金额7929余万元。数据显示,近期内线下网餐饮服务提供者18.5万家,取缔无证经营9375家。

此外,各地市场监管部门也纷纷通过排查、约谈、巡查、抽检和宣教等手段,对网络餐饮服务问题加大监管力度。

有关评论指出,平台管理方面也需要进一步打通监管信息流通障碍。如一些在线下被处理的餐馆,或者说有不良经营记录的经营者信息,以及实体店在平时遭遇的投诉情况,如能同步反馈给外卖平台,也有利于平台方面的审核更加精准化。实际上在多数餐馆都上线外卖平台的大背景下,当前的餐饮市场监管就应该打通线下与线上的区隔,确保监管部门与平台之间的信息互通、共享。如此既能够提升监管、审核效率,也能够更有力的压缩一些不良商家的生存空间。

“建立长效机制,研究建立经营者动态评价指标体系,增强信用惩戒权威性。”北京阳光消费大数据研究院执行院长、中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议,建成全国一张网的网络监测系统,严格监控违法经营行为,督导查处违法行为。



互联网时代的到来,催生了许多新的商业模式。一日三餐通过网上下单送货上门服务,消费者足不出户就可享受美食,极大方便了人们的生活。外卖行业的兴起在给消费者带来便利的同时,也带来了一些新问题。这些问题不仅损害消费者的合法权益,而且制约了网络餐饮行业的健康发展。舆情数据显示,网络餐饮消费维权问题主要集中在食品卫生安全、不正当竞争、套证或假证经营、订单配送问题、侵犯个人隐私、外卖员素质参差不齐、消费者维权举证难等方面。(资料图片)

言之有信

□ 杨玉龙

随着人们生活节奏的加快以及网络支付技术的广泛应用,网络餐厅应运而生。人们只需通过手机或电脑,在互联网上就可以订餐叫外卖,甚至不用打电话就可以实现快捷的订餐服务。网络餐厅的大量出现满足了人们的需求,特别是给城市广大居民带来了极大的便利。

毋庸置疑,网络餐饮给消费者带来了便利,但其中的问题也不容小觑。据食品药品监管部门通过对监测到的52,836条敏感网络餐饮舆情信息进行汇总

分析发现,网络餐饮消费问题主要集中在食品卫生安全、不正当竞争、套证或假证经营、订单配送问题、侵犯个人隐私、外卖员素质参差不齐、消费者维权举证难七个方面。这不仅让消费者权益受到侵害,而且还会影响到行业发展。

据报道,网络餐饮行业中无实体店、无工商营业执照、无餐饮服务许可证的“黑餐馆”“幽灵外卖”屡禁不绝,其中最主要的原因,就是网络餐饮平台没有

尽到审查义务,导致部分脏乱差的“黑餐馆”混入平台经营。

基于网络餐饮经营具有虚拟性、隐蔽性和跨地域性等特点,网络餐饮难免会存在食品安全隐患发现难、调查取证难、有效查处难等问题。这意味着,确保网络餐饮安全,既离不开有效的监管与执法,更须经营主体强化法律意识,切实履行好审查义务。

《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》规定,网络餐饮服务第三方平台提供者应当对入

网餐饮服务提供者的食品经营许可证进行审查,登记入网餐饮服务提供者的名称、地址、法定代表人或者负责人及联系方式等信息,保证入网餐饮服务提供者食品经营许可证载明的经营场所等许可信息真实。可见,网络餐饮平台尽到审查义务,“幽灵外卖”就不会出现。

而让网络餐饮平台切实尽到审查义务,须强化监管与执法。目前来看,一方面是全程控制全程监管难以落实;另一方面

是执法技术难度大。这就难免会导致监管执法跟不上网络经营业态的变化。因此,相关部门应当引起重视,通过在监管体系、政策和制度设置上与时俱进,力争实现全程控制与全程监管,以倒逼相关企业履行好自身法定责任。无论从行业发展来讲,还是从个体经营来看,网络餐饮平台均不能患上“责任缺失症”,这不仅需要行业企业自身努力,更须监管执法与时俱进,以消弭行业乱象。

红黑榜

辽宁省纳税信用A级名单(14)

沈阳皓诚电子科技有限公司
沈阳美沃商贸有限公司
丹东市老天祥大药房有限公司
营口三友电器维修中心
沈阳鑫洲安顺汽配有限公司
沈阳欧康商贸有限公司
沈阳金茂林筛网工业用布有限公司
沈阳力矩直流水电机电气有限公司
鞍山新兴达矿物资有限公司
沈阳农业大学石化公司远航加油站
沈阳坤江电力设备有限公司
沈阳电力电缆厂
沈阳市青山物资销售中心
沈阳中科表面工程技术有限公司
沈阳天阔商贸有限公司
沈阳市华林缝纫机专业商店
沈阳恒诚自控技术有限公司
沈阳诚义佳成量具刀具有限公司
兴城市粉末冶金有限公司
泰山石膏(辽宁)有限公司
沈阳伯乐焊接设备有限公司
盖州市福利包装制品有限公司
沈阳永利兴物资有限公司
鞍山市长大型钢管有限公司
沈阳赛奇汽车维修有限公司
沈阳市杭曼香精销售有限公司
沈阳信达电力电子有限公司
鞍山市平福耐火材料有限公司

上海市2018年度纳税信用A级纳税人名单(1)

平安银行股份有限公司上海自贸试验区分行
招商银行股份有限公司信用卡中心
上海华瑞银行股份有限公司
宁波通商银行股份有限公司资金营运中心
平安银行股份有限公司资金营运中心
上海浦东发展银行股份有限公司
上海石油天然气有限公司
浙商银行股份有限公司上海分行
杭州银行股份有限公司上海分行
上海崇明沪农商村镇银行股份有限公司
渤海银行股份有限公司上海分行
上海奉贤浦发村镇银行股份有限公司
上海松江民生村镇银行股份有限公司
浙江泰隆商业银行股份有限公司上海分行
上海浦东江南村镇银行股份有限公司
温州银行股份有限公司上海分行
上海浦东中银富登村镇银行有限责任公司
浙江民泰商业银行股份有限公司上海分行
盛京银行股份有限公司上海分行
上海闵行上银村镇银行股份有限公司
上海嘉定民生村镇银行股份有限公司
上海宝山富村镇银行股份有限公司
上海金山惠民村镇银行有限责任公司
宁波通商银行股份有限公司上海分行
交通银行股份有限公司
中国民生银行股份有限公司上海分行
广发银行股份有限公司上海分行
招商银行股份有限公司上海分行
中国光大银行股份有限公司上海分行
上海银行股份有限公司
中国进出口银行上海分行
城市商业银行资金清算中心
厦门国际银行股份有限公司上海分行
上海青浦刺桐村镇银行股份有限公司
阳光财产保险股份有限公司航运保险运营中心
史带财产保险股份有限公司
上海自贸试验区分公司
上海国际黄金交易中心有限公司
苏黎世财产保险(中国)有限公司上海分公司
太保安联健康保险股份有限公司

(未完待续)

——来源:信用中国网站