

“黑餐馆”“幽灵外卖”频现

网络餐饮平台如何治理?

网络餐饮行业类似“黑餐馆”“幽灵外卖”等事件时有发生,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,也是平台上“黑餐馆”“幽灵外卖”屡禁不止的主要原因。近日,阳光消费大数据研究院发布《网络餐饮消费维权舆情数据报告》,通过汇总2018年至今年6月网络餐饮舆情信息,分析探讨网络餐饮消费的治理情况、存在问题及原因。



七大问题困扰网络餐饮消费

通过对监测到的52836条敏感(负面)网络餐饮舆情信息进行汇总分析发现,网络餐饮消费问题有七个方面。

食品卫生安全。由于网络餐饮具有非现场、不可视等特点,其食品卫生安全相对更加难以保证。平台上公示的明明是干净整洁的营业场所,实际上可能是不堪入目的家庭作坊,有的食材已经过期,有的操作间甚至设在厕所。

不正当竞争。经历高补贴和烧钱大战之后,网络餐饮平台逐渐从规模快速扩张阶段转向资源掌控阶段,与此同时,不规范竞争行为集中显现。如网络餐饮平台提供的“销售量排行榜”,是消费者选择商家的重要依据,但平台却以竞价的方式将排名卖给商家,谁出钱多谁就排在前面。

套证或假证经营。尽管监管和处罚力度不断加强,但网络餐饮平台上的套证或假证经营行为并未得到彻底遏制,入网餐饮服务提供者“阴阳地址”

“多店一证”“僵尸复活”等问题时有发生。有的人网餐饮服务提供者自己没有任何证照资质,靠套用别人的餐饮证照违规经营;有的以连锁经营总店或美食城为依托,一张总店餐饮服务许可证被多个分店共同使用。

订单配送问题。消费者对网络餐饮配送服务的总体满意度较低,不满意的原因主要有:配送人员素质参差不齐,配送速度慢,配送流程难以追踪。网络餐饮非常注重时效,但因为配送人员不足、配送速度慢,平台提供外卖配送服务少等原因,大大影响了消费者消费体验,网络餐饮市场的扩张也受到制约。

侵犯个人隐私信息。消费者在网络餐饮平台注册账号时,经常会遇到“登录即同意”的默认勾选方式,被要求授权共享位置信息、读取手机短信、拨打电话等多项敏感信息。而平台推出有利于用户隐私保护的权限时,却又开始“征求用户意见”,用户必须手动选择,其背后逻辑让人难以理解。

外卖员素质参差不齐。近年来,“偷吃客户饭菜”“匿名辱骂客

户”“送外卖超速出车祸”等外卖员问题时有发生。有的外卖员看到订餐人家的贵重物品或取餐人的美貌,甚至会产生图谋不轨的想法和行动,这让网络餐饮用户防不胜防。

消费者维权举证难。网络餐饮行业缺乏有效的规范治理,导致消费者投诉不断。由于维权举证很难且成本较高,大多消费者对外卖质量安全问题表现出“宽容”的态度:大部分消费者会换一家继续吃,还有一些消费者给予差评,只有很少一部分会通过不同方式进行维权,但由于证据准备不充分或者难以取证,维权结果往往不了了之。

全程控制全程监管难以落实

阳光消费大数据研究院分析认为,网络餐饮行业类似“黑餐馆”“幽灵外卖”等事件时有发生的最主要原因,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,且屡禁不止。

分析指出,尽管法律法规层面面对网络餐饮问题已作出相应回应,但在标准体系、监管、认证、追溯、信用体系以及检验监测体系等层面相对滞后。监管体系、政策和制度设置在面对日新月异的网络经营业态时,如果不能与时俱进,将很难跟得上且几乎不可能跑赢变化。

针对网络餐饮监管,目前还缺乏一套行之有效的内外协助机制。网络餐饮安全监管是一个复杂的系统工程,需要市场监管、公安、通信管理等部门齐抓共管,但目前协调联动不够深入,同时监管部门与平台之间的对立状态未完全消除。

对急剧增长的餐饮数量,原有的监管方式、监管要求和监管目标已经远远超出一线执法人员的工作负荷,传统的监管方式已经不能适应网络餐饮监管的要求。在有限的人力物力条件下,“全程控制”“全程监管”的要求,无法完全落实生效。

完善立法强化经营者主体责任

结合网络餐饮实际情况,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,应完善有关法律法规,强化网络餐饮经营者主体责任。

陈音江建议,要对第三方平台的审查、商家的食品安全性等确立全国统一标准,起草专门规制网络餐饮外卖方面的法律法规,才会更有针对性,才能保证执行更有效。考虑到立法成本,可以将现有的食品安全相应法律法规与电子商务环境现状相结合,形成网络餐饮专门性法律。

陈音江坦陈,面对网络餐饮经营具有虚拟性、隐蔽性和跨地域性等特点,网络餐饮目前仍然存在食品安全隐患发现难、调查取证难、有效查处难等问题。这不仅需要监管部门保持严惩重罚的高压态势,还需要凝聚各种社会力量,共同把网络餐饮推上健康发展的正轨。(据新华网)