

一支牙膏能解决多种“牙病”？

【在运费】100g*1支

描述相符：玩文字游戏，视频拍的可以消除龋齿，压根就没用。虚假宣传，问客服，就是修护不是修复，玩文字游戏



商家回复：亲爱哒，其实因为口腔问题不是一夜之间产生的，所以口腔的改善也不是一夕就能解决的，需要有一个循序渐进... 展开

日前,记者在某电商平台冷酸灵旗舰店医研修护牙膏购买链接截图的消费者评价。(电商平台截图)

调查

直播、视频广告涉嫌暗示对牙龈萎缩等有效果

医研修护牙膏是重庆登康口腔护理用品股份有限公司(以下简称登康口腔)目前主推的产品之一,在某电商平台冷酸灵旗舰店,该产品处于主推位置。

从医研修护牙膏外包装信息及登康口腔回复记者的内容来看,该产品添加了HX-BGC生物活性玻璃陶瓷材料,开展了6个相关功效报告,经人体临床功效评价证实具有抗牙本质敏感效果,相关功效作用拥有四川大学华西口腔医院和重庆医科大学附属口腔医院的双临床报告和相关实验室报告作为支撑。依据相关规定及临床研究结论,医研修护牙膏可以进行抗牙本质敏感相关功效宣传。在核心抗敏、修护功能外,该款产品同时具备一定美白和口气清新的改善作用,相关实验数据通过了中轻日用品化学检验认证有限公司进行的功效验证。

在直播间,主播身后的背景也标注了这款牙膏“抗敏、修护、美白、清新,四效合一”。但是,在医研修护牙膏的直播和广告宣传中,记者发现,一些内容涉嫌暗示该款牙膏对于牙齿松动、牙龈萎缩、蛀牙、牙齿明显缺损等口腔症状有功效,被网友投诉误导消费者。

在某短视频平台冷酸灵旗舰店的直播中,主播反复提及“如果你的牙齿情况比较严重了,两个月以上了,半年到一两年的时间了,牙齿松动、牙某炎、牙龈萎缩、蛀牙、坏牙、烂牙的情况,这些情况不是一两天形成的,需要时间进行修护加固,如果追求效果更加明显更加好的,建议拍五支巩固套餐,拍一发七”,并称该牙膏“既能抗敏,又能固齿,还能修护,还能美白,清新口气”。记者以消费者身份询问“牙龈萎缩也管用吗?”对此,主播回复:“是的宝贝,像有这种牙龈萎缩的,如果不希望它继续严重下去,想要做到及时止损、改善的,能够去用得到,要拍2号链接的五支,因为这个情况是比较严重了。”在主播宣传之下,有两位网友在直播间分别询问“牙齿顶盖开始坏了的也有能用修复吗?”“牙有点裂缝可以用吗?”

此外,该短视频平台发布的一些该牙膏广告视频,也存在易误导消费者的内容。其中一条广告视频中,首先提及27岁女子长期横向刷牙致牙齿缺损,并配上了广东佛山丁女士介绍自己牙齿与牙龈间出现缺口的图片和音频,紧接着视频画面转为一名标注为“冷酸灵口腔顾问(非医生)”的男子指着手机中牙齿上有明显坑洞的图片称:“如果出现这种情况,先不用着急去机构做什么项目,可以抱着一个退货的心态在家路踏实地用一下这个,冷酸灵医研修护牙膏……”

“牙齿松动、牙某炎、牙龈萎缩、蛀牙、坏牙等口腔问题,需要时间进行修复加固,如果追求效果更加好,建议拍五支巩固套餐。”近日,记者在某电商平台冷酸灵旗舰店直播间看到,主播在推介冷酸灵医研专效修护牙膏(以下简称医研修护牙膏)时提及了上述口腔问题。此外,该旗舰店发布的广告多个视频中也提及,“如果出现这些问题,

北京盈科(上海)律师事务所律师李宇表示,上述宣传模糊化了这款产品抗敏感的功效,模糊了预防与治疗的概念,涉嫌暗示牙膏有治疗牙齿缺损的效果,涉嫌超功效范围宣传,容易误导消费者。“牙齿出现缺损后首先应该就医,而不是鼓励消费者先使用牙膏解决问题,显然本末倒置了。”李宇说道。

在另一个广告视频中,也存在类似的宣传。在呈现了一段治疗牙齿的动态视频后,配音出现“再厉害的牙疼,也怕这个东西,好不好用你亲自试试就知道了”的内容,并配文“牙齿有困扰的朋友们,听听专业人士怎么说,冷酸灵提醒您关注牙齿健康”,随后冷酸灵口腔顾问手指着牙冠上方及侧面呈现类似龋齿样黑块的牙齿模型,与上述男性冷酸灵口腔顾问说着同样的内容,即“如果出现这种情况,先不用着急去机构做什么项目……”以此推介医研修护牙膏。北京儿童医院顺义妇儿医院口腔科医生任志明观看这段视频后表示,最开始出现的动态视频,是针对龋齿的牙钻操作及牙髓治疗,出现这种情况应及时就医,而不是先考虑使用牙膏。

回应

企业回应称主播未做牙膏疗效的口播承诺

针对上述主播在直播时提及的“牙齿松动、牙某炎、牙龈萎缩、蛀牙、坏牙等口腔问题”等言论,登康口腔在回复记者时表示,公司在直播间展示、主播宣传及产品标签标识方面,均严格执行《广告法》《化妆品监督管理条例》等相关法律法规规定。牙齿敏感是一种常见的口腔问题,它会导致牙齿在接触冷热、酸甜、刷牙或咀嚼时感到疼痛或不适。引起牙齿敏感的原因有很多,主要可以归结为牙釉质磨损或损伤、牙龈退缩或炎症、牙齿修复不良或不适合、牙齿美白过度或不当。上述直播话术中针对“牙齿松动、牙某炎、牙龈萎缩等口腔问题的描述”,也仅是直播间主播对于牙釉质受损后可能会引发的相关口腔问题的客观描述,主播并未作公司牙膏产品可治疗此类口腔问题的口播承诺。

此外,登康口腔表示,因牙膏不具备医疗作用,为避免造成消费误导和理解歧义,公司在相关产品标签标识、详情页面的显著位置均明确标注:“本品不可替代药物,如使用4—8周无明显效果或敏感持续,应及时咨询牙医”等注意事项。同时,公司还提供30天无理由退换服务,确保消费者能够放心购买和使用。记者在医研修护牙膏包装上,看到了上述注意事项提示。

但是,在任志明医生看来,主播的上述表述易误导消费者,使其认为牙膏对上述口腔问题有功效,从而导致消费者在出现以上情况时,首先寄希望于用这款牙膏进行修护加固。任志明医生提醒,主播提及的牙齿松动等情况不是一两天形成的,需要尽快就医,而不是靠牙膏修护加固。

尽管登康口腔表示主播未做牙膏可治疗上述口腔问题的口播承诺,但在某电商平台冷酸灵旗舰店医研修护牙膏的购买链接评论中,记者看到不少消费者表示被直播或视频宣传误导,奔着牙膏对蛀牙、横刷牙齿产生的凹痕、损伤牙等有效而购买了该款产品。

如“看广告说修复去黑缝,并没有看到什么效果”“看直播说能修复损伤牙,用了一段时间并没有直播说的那种效果,有存在欺骗消费者的感觉”“直播说的都蛮好的,买来刷了两次,没啥感觉,对蛀牙暂时没缓解”“冲着广告说可以修复牙釉质,类似我这种横着刷产生的凹痕,还有窝沟轻微损伤都可以修复,一支都快用完了,哪怕一点点的效果都没有看到,牙齿依旧这个样子,我就说咋可能这么神奇”等。

后续

相关直播修改话术 不再提及牙齿松动等症状

日前,记者再次进入某电商平台冷酸灵旗舰店直播,主播已经不再提及“牙齿松动、牙某炎、牙龈萎缩、蛀牙、坏牙等口腔问题”这一话术,仅提及“如果牙齿情况比较严重”。

就医研修护牙膏的上述情况,记者在

先不要着急去机构做什么项目,抱着退货心态试试这款牙膏”,而这句话前面,加入的是龋齿治疗视频或牙齿缺损视频。

多位消费者在购物评价中表示被直播或视频宣传误导,冲着牙膏对蛀牙、凹痕、损伤牙等有效而购买了产品,“用了一段时间并没有直播说的那种效果”。

国家市场监督管理总局公众留言板留言,截至发稿,针对该留言的回复尚在处理中。

此外,记者拨打了重庆12315热线,口述了该牙膏的上述广告宣传及直播时主播的口播内容,并强调有录屏。接线员表示,会有工作人员介入进行核实处理,截至发稿未收到结果反馈。

近日,记者在全国12315消费投诉信息公示平台搜索“登康口腔”,针对该企业的投诉全国公示信息共有32条,投诉时间从2023年12月18日—2024年11月13日,其中15条涉及该企业虚假宣传或虚假广告,从处理结果来看,2条达成调解协议,5条双方自行和解或者投诉人撤回投诉,8条未达成调解协议。



记者在某电商平台截图的冷酸灵旗舰店医研修护牙膏广告视频画面。(电商平台截图)

游览博物馆时被野猫抓伤谁来担责?

去博物馆参观,在院内被流浪猫抓伤,可以找谁索赔?近日,北京市西城区人民法院审结了一起涉及流浪猫伤人的案件。李先生在博物馆内休息时,因身边小朋友逗弄流浪猫导致其不慎被猫抓伤,事后要求博物馆予以赔偿。

李先生诉称,他在某博物馆参观结束后,在院内的露天长廊处休息期间,旁边的小朋友逗弄院内野猫,野猫被激怒后抓了李先生手臂一下,导致被抓伤流血,李先生随即与博物馆工作人员进行交涉并报警。

因事发位置处于监控盲区,博物馆未能提供关于第三人小朋友的有效线索。事后,李先生自行前往医院就诊并接种了疫苗。李先生认为,其购票参观博物馆,而博物馆未对管理区域内的动物采取安全措施,也未劝阻游客逗猫行为,导致自己被院内动物抓伤,故诉至法院,要求博物馆赔偿医疗费、交通费、误工费、精神损害抚慰金等共计6000余元。

经审理,法院认为,要求博物馆内不得出现流浪猫的要求显然过于苛责,据此综合案情后驳回了当事人的所有诉讼请求。

法官庭后表示,按照民法典规定,因第三人的行为造成他人损害的,由第三人承担侵权责任;经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的,承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后,可以向第三人追偿。对于安全保障义务人应承担的责任,法院主要从义务人对危险导致损害发生的合理预见、义务人客观的危险控制能力、履行安全保障义务的合理成本等方面进行考虑。

本案中,没有证据表明博物馆与其院内出设的流浪动物存在较为稳定的饲养关系,因此不适用动物致人损害的相关法律规定。博物馆作为安全保障义务人,应当在合理限度内保障游客的人身、财产安全。处于建筑物外的开放园区流窜的流浪动物确实会对游客安全造成威胁,但要求博物馆禁止流浪猫进入园区或者随时赶走已经进入园区的流浪猫显然过于苛责。

通过相关证据可以看出,博物馆已经预见到相关风险,并且在其管理的区域内张贴警告,提醒游客远离流浪动物、禁止逗猫,因此,应认定博物馆已尽到与其管控能力相适应的安全保障义务,其对李先生因第三人逗猫所造成的损伤,不承担侵权责任。据此,法院作出了如上判决。

本报综合消息