

保健品消费深陷“疗效”陷阱

春天是万物生长的季节,也是儿童成长的黄金时期。EZZ官方海外旗舰店近期以“春生长季 焕活不掉队”为主题开展专场直播活动。然而,记者却发现多位消费者对该店铺、产品进行了投诉,涉及诱导消费、虚假宣传、不予退款等问题。

虚假宣传,在保健品领域并不鲜见。根据北京市食品药品安全法治研究会等机构2024年发布的“三品一械”(药品、医疗器械、保健食品和特殊医学用途配方食品)直播带货消费调查报告,虚假宣传问题舆情数据高达30.5%,食品冒充保健品或药品违规宣传功效等问题普遍。

吃了就能长高?

日前,有消费者向记者表示,自己之前从直播商城EZZ官方海外旗舰店购买了EZZ成长肽,孩子符合商家的限定条件,承诺长高2厘米—6厘米,无效退款。但购买并服用6个周期后并没有效果,客服又让购买3个周期,还是没有效果。与商家客服和平台客服沟通后,对方又改口说是保健品,不承诺长高。

可见,该消费者的投诉主要集中在三个方面:一是商家诱导下单,二是存在虚假宣传行为,三是商家在售前未主动明确告知该产品为保健品。

近日,记者观看了EZZ官方海外旗舰店在直播平台的多场直播,其以“春生长季 焕活不掉队”为主题开展专场活动,以“进口成长丸”“进口成长肽”为主要卖点,同时推出“学习+成长+视力”的组合套装,还在宣传时声称老粉都知道脑力素又被称为“聪明丸”。

根据介绍,直播间主打产品EZZ成长肽获“连续三年全网膳食营养品销量榜首”“全球膳食营养榜单TOP”的荣誉,并已获得TGA认证。记者查询发现,该产品为EZZ骨生长咀嚼物,于2022年4月在澳大利亚完成治疗用品登记。

记者注意到,直播间工作人员在推销产品时使用了较为强烈的言辞,如强调投资孩子未来的重要性,但未直接涉及诱导下单或多下单的具体表述。

对于产品效果如何,主播回复记者称“吃了一定有结果,一定有效果”。在回复直播间其他用户时,主播表示“有2有3不要嫌少,有3有4也不要嫌少,有4有5是赚了”的。此外,主播提及了一个案例,称一位17岁女孩在使用产品后身高有所增加,但具体增幅和效果可能因个体差异而异。

面对吃完没有效果怎么处理的问题,主播承诺“有售后保障”。售后人员则进一步说明,“请按照指导方法服用,若未达到预期效果,请记录好相关数据并联系我们,我们将提供直接退款服务。”不过,上述消费者告诉记者,其投诉后的最终结果是收到了直播平台的2张200元无门槛优惠券。也有消费者告诉记者,自己一共付了3561元,最终店铺只愿意退1000元。

对于该产品所涉及的核心——效果问题,记者咨询了某三甲营养科的临床医生以及医疗垂类大模型,均表示除了补充像EZZ这样的成长肽之外,身高还与遗传基因、日常膳食均衡与否、睡眠质量和运动情况等相关。单独依靠某一款产品并不能保证一定让孩子增高。

如何认定虚假宣传?

上述多位消费者在最初购买直播间产品时均误以为是药品。

记者注意到,在产品介绍过程中,主播并未明确指出该产品属于保健品范畴。此外,直播间和商品购买页面上缺少了《保健食品标识规定》中要求的“蓝帽子”标志,这可能违反了保健食品标识的相关规定。面对该产品是药品还是保健品的咨询,主播明确告诉记者“属于膳食营养补充剂,是保健品”。

值得一提的是,也有消费者告诉记者,之前自己在EZZ官方海外旗舰店买了澳洲节散胶囊,主播表示可治疗肺部、甲状腺之类的结节,并承诺如果没有消除,提交使用前后的体检结果可以退款。

该消费者去年3月开始服用,但最终并未达到消除结节的效果。去年12月开始找商家退款,今年1月,最终处理结果是直播平台退200元平台代金券。他认定商家存在对保健品进行虚假宣传,误导消费者,且未履行其退款承诺的行为。



对于虚假宣传的界限和认定,日前,广东省市场监督管理局发布了保健食品消费提醒,其中指出保健食品不是药物,不能代替药物治疗疾病。如果商家在推销中声称产品可治疗疾病、使用“根治”“快速见效”“永不复发”等功效断言均为虚假宣传,消费者需要特别注意。

生命科学及医疗领域的资深律师卢伟鹏告诉记者,总结过去的执法实践,首先如果产品广告中夸大产品功效,含有绝对化用语或

不实承诺,如声称可以治疗某种疾病,或使用“包治百病”“预防癌症”“纯天然安全无毒副作用”等用语,便可认定为虚假宣传。

为何是虚假宣传重灾区?

“官方旗舰店长期将保健品当药品销售,虚假宣传疗效,误导广大消费者。”店铺过度渲染商品效果,承诺一瓶即见效,然而消费者在使用一瓶后发现并无任何改善,咨询客服后得知需持续使用约三个月才可能见效。

为流量不顾安全,边行驶边拍摄,马路何以成了“片场”?

中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁说,开车直播聊天等行为,明显会分散驾驶者的注意力,极大地影响了驾驶员对车辆的操控,大大增加了交通事故发生的风险。即便没有明文规定属于绝对禁止之列,也应被视为妨碍安全驾驶的行为。

危险摆拍酿悲剧

危险的拍摄行为给一些博主带来了流量,也带来了处罚和伤害,有些博主甚至付出了生命的代价。

据报道,博主吴某某为寻求刺激,多次驾驶小型轿车与他在不同的时间、地点进行追逐竞驶。在追逐竞驶期间,他存在频繁、突然并线穿插超越其他正常行驶车辆及超速行驶等危险驾驶行为,并录制视频上传至短视频平台。公安机关现已对吴某某危险驾驶行为立案侦查。

网红陈某在驾驶过程中开直播与粉丝聊天时,被网友举报。当地交警经调查核实,认为陈某的行为属于妨碍安全驾驶行为。最终,陈某被依法罚款和驾驶证记3分。

一名骑摩托车的小伙子林某在行驶过程中,撞到一辆小车的右后轮后弹飞,当场死亡。交警认定,肇事车主违法停车,林某骑车超速行驶,双方承担同等责任。目击者称,事故发生前,有8辆小车在桥面呈U字形逆行、掉头、摆拍视频,这些车辆封死了单向行驶车道,导致林某无处可避,撞上了其中一辆。

这类危险摆拍的短视频还对未成年人产生了不良导向。处于成长阶段的未成年人,心理和行为尚未成熟,容易对短视频中的拍摄者产生崇拜心理。他们可能会模仿这些危险行为。

“孩子在网上看到别人飙车的视频,觉得很帅,整天骑着摩托车在外面拍视频,想着能一炮而红。”来自浙江省杭州市的李女士告诉记者,自己正读高二的孩子在某短视频平台刷到大量机车危险摆拍视频,看到博主吸引了大量粉丝赚了钱,于是放弃学业、天天逃课,在道路上模仿博主边飙车边拍视频,在去年9月发生意外造成双腿粉碎性骨折。

北京嘉维律师事务所合伙人赵占领介绍说,如果分心驾驶导致了交通事故,根据事故严重程度,依据刑法,可能构成交通肇事罪。而在道路上驾驶机动车相互追逐、超速行驶,严重影响道路交通安全等情节恶劣的行为,或构成危险驾驶罪。

加强引导和规范

受访专家认为,对于过分追求刺激,或为了网络流量进行危险驾驶,危及自身或他人安全的行驶中摆拍行为,必须加以引导和规范。需要社会共治,多方协同遏制这种危险行为。

郑宁建议,从监管和治理的角度来说,交通管理部门要加强对这种违法行为的劝阻、批评教育和依法处罚。对于平台而言,建议用AI等技术识别明显的违法行为,对于涉及道路摆拍等危险行为的视频进行限流和下架。平台也可以通过推送安全知识、发布公益广告等方式,提高用户的安全意识。

她进一步提议,要加强对社会公众,包括创作者、学生的教育。学校和社区可以开展类似的活动,通过举办交通安全讲座、发放宣传资料、组织主题活动等方式,向学生和居民普及分心驾驶的危害,提高他们的安全意识。要让这些博主们认识到,短视频拍摄必须依法依规,不能以违法为前提盲目地追求流量。

在赵占领看来,社交媒体和视频平台应加强对危险摆拍内容的审核和限制。交管部门多增加一些监控摄像头,通过技术手段及时发现和处罚违反交通法规的不安全行为。科技手段也可以为保障道路安全助力,推广车载设备自动识别危险驾驶行为并预警,当设备检测到驾驶员出现分心驾驶、违规操作等行为时,及时发出警报,提醒驾驶员集中注意力,避免事故发生。

“当然,并不是完全限制创作者的拍摄,一些网红博主,若想要拍摄相关视频,最好寻找封闭的道路,从而保证自身和公共安全,平衡流量与交通安全。”郑宁说。

本报综合消息

