



行业消费痛点

- 食品变质、过期、掺假
- 食品包装标识不规范
- 食品添加剂使用不规范
- 代工厂生产模式影响食品安全
- 网购食品维权

根据全国消协组织受理投诉情况统计,2020年商品大类投诉数据显示,食品类投诉量达64351件,相比2019年占投诉量比重上涨2.28%,其中,具体商品投诉达48319件,排名居前五。尽管如此,食品作为刚需,消费多则发现问题多,这反映了消费者对食品安全的关注和维权意识的提升;而食品添加等问题的高关注度,也反映了消费者对食品健康安全要求越来越高,减少不必要添加成为行业大势。

■采写:新快报记者 陈思陶
■制图:廖木兴

食品变质、过期、掺假……2020年食品类投诉量达64351件

减少不必要添加成食品安全大趋势

食品“零添加”频频招来质疑声

在广东省,2020年第三季度消费投诉从增速来看,烟酒饮料类投诉增长152.11%,增速位列前三,可见食品消费问题较为突出。

与此同时,受疫情影响,消费者健康意识提升,对于食品有了更高的要求,如“零添加”“无添加”等极简风格的食品被

贴上健康标签,消费者则愿意为其溢价埋单。但对食品添加这一行业热门话题,也出现了反对和质疑的声音。如简爱酸奶“其他没了”的宣传语突出其产品添加非常少,但被质疑仅是商标,实为营销噱头;千禾味业的酱油等产品也宣称“零添

加”,但有学者团队在论文中指出,受检的4种千禾品牌零添加酱油疑似添加外源谷氨酸而未标注,“零添加”成罗生门;以“零糖、零脂、零卡”走红的元气森林,也因在乳茶产品中添加结晶果糖却未明确告知消费者而受到质疑。

网红食品屡现安全问题引关注

奶茶、螺蛳粉,2020年当之无愧的两大网红食品标志,前者催生疫情后“秋天的第一杯奶茶”等消息讨论;后者被网友买断货,“螺蛳粉怎么还不发货”的话题阅读量上亿。但网红潮流下,频发的食安问题引起舆论关注。

从2018年消费者在喜茶上海兴业太古汇店的外卖订单中喝出疑似“透明指套”异物,到2019年消费者在喜茶苏州圆融店的外送饮品中喝出苍蝇,再到2020年在南京市有关部门“夏日冷饮”专项检测中,喜茶旗下5批次产品抽检不合格,其中4批次饮品存在微生物污染、1批次食用冰菌落总数超标……喜茶多次被曝存在食品安全问题。对此类曝光,喜茶方面往往反应迅速,发布通报道歉

并表示接受整改,但喜茶仍被消费者质疑“扩张太快”“失去初心”。

面对食安问题,另一网红食品李子柒螺蛳粉则表现不同。2020年9月,有网友发帖称在李子柒的螺蛳粉里吃出了刀片,并晒出图片证明。李子柒品牌方面则回应“我公司在车间现场的全面清查过程中亦未发现美工刀的存在”,称此次事件是“存在大量有预谋的有领导痕迹的无底线抹黑,对品牌名誉或造成严重负面影响”,已向公安机关报警并向相关人员及机构发出律师函。除刀片事件外,部分网友称在李子柒螺蛳粉中吃出小蟑螂、苍蝇、头发等异物,事实上,上述投诉发生时,李子柒品牌并无直接

生产螺蛳粉,而是通过代工厂生产,但多次食品安全投诉后,消费者称各类食安事件“磨灭好感”“败坏李子柒口碑”。

记者了解到,有关部门已经关注网红食品“屡改屡犯”的安全卫生问题。广东省消委会建议新式茶饮行业针对已经发现的问题,应举一反三,严查彻改,不漏过任何一家门店的自查自纠,采取更加有力的防控措施,建立管理长效机制;强化认识,端正态度,切实履行保护消费者权益第一责任;把食品安全放在经营发展的第一位,以安全促发展,以安全赢市场;同时积极响应监管部门有关举措,主动对接“明厨亮灶”“阳光餐饮”等平台,自觉接受各方监督。

直播、团购等新型消费纠纷出现

受疫情影响,2020年不少消费者开始通过网购“囤粮”,其间电商直播因优惠折扣力度大、消费场景热闹、秒杀抢购的稀缺感、主播以话术暗示或强推等异军突起,成为网购发力点。食品饮料作为直播间的热销单品,翻车层出不穷。如罗永浩直播的麻辣小龙虾被指价格虚高曾因虚假广告被处罚,并被网友指责同品牌产品在其直播间价格更高。李佳琦直播间售出的元气森林饮品被曝喝出类似蜈蚣的虫子,向客服要求维权却遭遇“踢皮球”。还有网红在直播间公开贩售违法减肥食品导致消费者出现不良反应被举报,据警方透露,涉事减肥食品没有国家批文、正规标识,且含有违法成分西布曲明。

对此,广州市消委会分析,直播

间为了增加粉丝量和关注度,往往会打出诸如“免费送”“红包”的噱头,吸引消费者停留观看。部分商家还会刻意安排人员冒充粉丝,在直播间屏幕上大呼“喜欢”“抢购”等信息,故意营造“机不可失”的销售氛围,蒙蔽消费者的眼睛。同时,广州市消委会建议消费者观看直播必须保持清醒的头脑,在考虑后认为确实需要购买的,则应当在下单前向客服问清楚商品的具体情况并截图保留,避免事后货不对板发生纠纷但无法举证。

直播购物为消费者所熟悉的同时,另一新兴消费模式社区团购也在崛起,吸引多家互联网巨头入局。但随着社区团购商品数量、种类的增加,其产品质量和售后服务良莠不齐的问题也逐渐凸显;且小区业主与“团长”基于信任进行

私下交易,一旦发生食品安全问题,取证较难。同时,价格串通、哄抬价格、价格欺诈,虚假宣传、强制搭售,非法收集、使用消费者个人信息等问题也数次被媒体曝光。

记者了解到,随着有关部门多方努力,通过电商平台网购食品时,从食品销售、买卖经营,到售后服务等皆有相关法律法规约束,但社区团购这一新型消费模式,仍然面临食品安全问题及市场秩序监管漏洞。

食品安全任重道远,但值得一提的是,2020年食品安全行政处罚案件3.72万件,同比下降28%。随着我国市场检测体系的完善,消费者对食品安全问题的关注及维权意识的提升,食品行业千万量级的市场主体也将走上食品安全相关风险更可控的道路。

声音

简爱酸奶已经建立了自有的奶源体系与奶源标准,如对供方准入评审的《原奶供方审核准入制度》《供方审核检查表》等,完全独立于代加工工厂的奶源标准。合格的牛奶检测信息及时反馈给供方,同时建立牛奶质量预警机制,出现检测数值预警时,及时和供方沟通,查找造成牛奶质量预警的原因,确保牛奶质量符合朴诚乳业的收购标准。

——朴诚乳业

食安之路道阻且辛,但我们从来没有想过要做更容易的或更有可能“赢”的事情。喜茶强化食安行动,实行每月食安自查,并形成制度化,包括进一步改进完善监督体系、神秘顾客体系、监控体系和客诉体系,把消费者的意见放在第一位,及时发现和解决问题等。

——喜茶

避坑指南

- 网购食品前查看生产日期、质量合格证、生产厂家等有关信息
- 网购食品送达后,检查包装是否完好
- 购买预包装食品应选择正规超市,并注意索要发票或购物小票
- 不购买街头无证照流动小贩出售的散装食品