



Douyin อีคอมเมิร์ซ “ปราบเข้ม” ความไม่เป็นระเบียบในการขายทุเรียน สับปะรด และผลไม้ผ่านไลฟ์ ผู้ฝ่าฝืนเสี่ยงถูกปิดบัญชีและนำออกจากแพลตฟอร์ม

ปัญหาความไม่เป็นระเบียบในการจำหน่ายผลไม้ผ่านการไลฟ์สดเกิดขึ้นบ่อยครั้ง โดยเฉพาะการโฆษณาเกินจริงและการจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามที่ระบุ ซึ่งพบเห็นได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเร็วๆ นี้ ศูนย์ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ Douyin 抖音 (TikTok จีน) ได้ออกประกาศว่า จากการตรวจสอบของแพลตฟอร์ม พบว่า ผู้ประกอบการบางรายในการจำหน่ายทุเรียนแซ่ในโตรเจนเหลว สับปะรด และผลไม้ชนิดอื่น มีพฤติกรรมที่เนื้อหาการโฆษณาไม่สอดคล้องกับสินค้าที่จัดส่งจริง โดยปัญหาที่พบ ได้แก่ ขนาดและน้ำหนักไม่ตรงตามที่ระบุ สายพันธุ์และมาตรฐานสินค้าไม่ตรงกัน รวมถึงการจำหน่ายผลไม้คุณภาพต่ำ

พฤติกรรมดังกล่าวไม่เพียงแต่ละเมิดสิทธิอันชอบธรรมของผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังรบกวนระเบียบการดำเนินธุรกิจตามปกติของอุตสาหกรรม และส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตลาดอย่างมีเสถียรภาพ

ทั้งนี้ มีรายงานว่า Douyin อีคอมเมิร์ซจะดำเนินการตามข้อกำหนด “ผู้ค้า-การโฆษณาเท็จ” และระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยจะใช้มาตรการลงโทษหลายประการต่อผู้ค้าและอินฟลูเอนเซอร์ (Key Opinion Leader: KOL) ที่กระทำผิด ได้แก่ การนำสินค้าออกจากแพลตฟอร์ม การปิดบัญชี การระงับการดำเนินกิจการร้านค้า การนำออกจากระบบแพลตฟอร์ม การอายัดเงินค่าสินค้าและค่าคอมมิชชัน ตลอดจนการเพิกถอนสิทธิในการดำเนินธุรกิจอีคอมเมิร์ซ

ประกาศดังกล่าวยังได้เปิดเผยกรณีตัวอย่างการกระทำผิด 3 ประเภท เพื่อเป็นอุทาหรณ์แก่ผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ดังนี้

กรณีที่ 1: การโฆษณาเท็จเกี่ยวกับขนาดและมาตรฐานสินค้า

ผู้ค้าบางรายระบุว่าสินค้าเป็น “บลูเบอร์รีขนาด 100 กรัม” แต่สินค้าที่จัดส่งจริงมีน้ำหนักเพียง 80 กรัม หรือระบุขนาดผลว่า “เส้นผ่านศูนย์กลาง 20 มม. ขึ้นไป” แต่สินค้าที่ได้รับจริงไม่เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงการแสดงบรรจุภัณฑ์และปริมาณสุทธิที่สูงกว่าสินค้าจริงอย่างชัดเจน



กรณีที่ 2: การโฆษณาเท็จเกี่ยวกับสภาพสินค้า

มีการจำหน่ายทุเรียนแช่ไนโตรเจนเหลว แต่กลับแสดงภาพเนื้อทุเรียนสด หรือแสดงระดับความสุกที่ไม่ตรงกับสินค้าจริงโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า อันเป็นการทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดและตัดสินใจสั่งซื้อ นอกจากนี้ ยังพบว่าบางร้านแสดงผลไม้ที่มีขนาดสม่ำเสมอ แต่สินค้าจริงกลับมีขนาดไม่เท่ากันและแตกต่างกันอย่างมาก



กรณีที่ 3: คุณภาพสินค้าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

เนื่องจากการควบคุมในขั้นตอนการเก็บเกี่ยว การเก็บรักษา และการขนส่งไม่เหมาะสม ทำให้เมื่อผู้บริโภคได้รับสินค้าแล้ว พบปัญหาเช่น เชื้อรา ผลไม้สุกเกินไป เนื้อนิ่มและ หรือเน่าเสีย ตัวอย่างเช่น ทุเรียนแช่ไนโตรเจนเหลวบางส่วนใช้เนื้อที่มีความสุกมากเกินไป ส่งผลให้คุณภาพเสื่อมลงในที่สุด



เพื่อชี้้นำให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นไปตามระเบียบ แพลตฟอร์มยังได้เสนอข้อแนะนำด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างชัดเจน ได้แก่ การระบุข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าอย่างตรงตามความเป็นจริง การนำเสนอและโฆษณาสินค้าให้สอดคล้องกับสภาพสินค้าจริง การคัดเลือกแหล่งวัตถุดิบต้นทางอย่างเข้มงวด ตลอดจนการบริหารจัดการคลังสินค้าและกระบวนการขนส่งแบบห่วงโซ่ความเย็นให้เป็นไปตามมาตรฐาน

สำหรับสินค้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเร่งสุก จำเป็นต้องระบุข้อมูลดังกล่าวอย่างชัดเจนในหน้ารายละเอียดสินค้าและในหีบห่อไลฟ์สดในตำแหน่งที่มองเห็นได้เด่นชัด เพื่อให้สามารถลดข้อพิพาทกับผู้บริโภคให้เหลือน้อยที่สุด

ทั้งนี้ Douyin อีคอมเมิร์ซระบุว่า ในระยะต่อไปจะยังคงเพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมสร้างการสื่อสารและความร่วมมือกับผู้ประกอบการและผู้มีอิทธิพลทางออนไลน์ (อินฟลูเอนเซอร์) เพื่อให้กฎระเบียบของแพลตฟอร์มได้รับการถ่ายทอดอย่างชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ผู้บริโภคประสบปัญหาการโฆษณาอันเป็นเท็จหรือปัญหาคุณภาพของผลไม้ สามารถดำเนินการร้องเรียนหรือแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางของแพลตฟอร์มได้

แปลและเรียบเรียงโดย สปช.ปักกิ่ง

แหล่งที่มา: https://mp.weixin.qq.com/s/WQJoloh_6mSNcmg5HeLUhg

