

乡村直播助农遭遇“索赔”之困



黄岗镇党委书记李国祥正在直播助农。

本报记者 陈璋

本报记者 陈璋
邮箱:65204228@qq.com
电话:0791-86847355

乡村要振兴,产业须先行。近年来,随着电商销售、直播带货等数字经济的快速发展,我省各地的乡村也不断挖掘商机,整合当地特色农产品,由线下转向线上销售,不仅壮大了乡村集体经济,更实现了点对点帮扶,在接续乡村振兴发展上迈出了重要步伐。

然而,在不断壮大的数字经济规模背后,我省不少农户和乡镇企业却遇到了新的问题。一些职业索赔人通过电商渠道购买农产品后,以各种理由进行投诉,进而要求高额赔偿,严重挫伤了农户的积极性,甚至产生了“卖得越多,赔得越多”的担忧。乡村直播助农如何又好又快发展?农户又如何面对和避免职业索赔问题?记者对此进行了调查。

索赔理由五花八门

今年3月上旬,宜丰县黄岗镇党委书记李国祥做完一场直播。直播间的货架上,有着茄子干、杨梅干、冬瓜干等各种各样的特色农产品,吸引了数千人在线观看。几小时的直播下来,销售额也达到上万元。

然而,这场直播结束后一周,李国祥突然接到了由宜春市12345转过来的投诉。“一名河南的买家在直播间花50元买了两瓶冰糖姜,收到货后打电话投诉,称我们的包装上没有工业品执行标准号,要求赔偿1千元。”

如此情形,并非李国祥第一次遇到。去年10月,一名山东的买家花25元在直播间买了两瓶豆腐乳。没过多久,该买家也是拨打宜春市12345进行投诉,理由同样是包装上没有工业品执行标准号,要求赔偿500元。

李国祥的直播带货,源于去年开始镇政府全力打造镇域农产品品牌“黄岗味道”,成立由政府主导运营的百姓农业有限公司,重点生产销售当地特色“点茶”产品,涵盖了数十种小吃。为了保留独有的风味,这些产品绝大部分由当地农妇手工制作,并直接带动110多人在家门口创业就业,去年人均收入达到3万元左右。

3月15日,站在直播间,李国祥有点沮丧。“我们做一场直播至少要准备一周时间,五六个人参与。正因为准备充分,产品质量和口味又过硬,赢得了很多消费者的欢迎,谁知道会遇到这样的烦心事。”李国祥说,最近有“网红”主动联系镇里合作,但只能婉拒。“就怕规模大了,更多人‘盯上’我们的产品。”

在铜鼓县,提到直播带货,很多人都

知道一个叫“阿亮”的农户。作为抖音上的“网红”和“新农人”,阿亮的粉丝数量已经达到333.3万人,店铺里面也有30多种特色农产品。

“去年我做了200多场直播,销售额300多万元,主要是帮助农户卖产品,但时常遇到投诉索赔。”阿亮告诉记者,去年4月,一名重庆的买家花1千元分多次购买了50罐辣椒酱,没过多久就投诉称该辣椒酱存在“钠”超标的问题。

去年下半年,阿亮直播间的一款蜂蜜产品又成为投诉对象。“买家说产品标签上一些提法有问题,不符合广告法规定,要求10倍赔偿。听说很多助农带货的商家,都遇到过‘职业索赔人’,估计我遇到的也是,希望相关部门能尽快予以规范。”

无奈赔偿心有不服

面对索赔的要求,妥协,成为李国祥和阿亮的无奈之举。

去年10月,收到投诉后,李国祥与买家多次沟通后达成赔偿协议。随即,买家的微信上便收到了400元的转账。

而阿亮在收到对辣椒酱的投诉后,多次与买家沟通不成,后者随即向重庆当地法院提起诉讼。“买家根本不是重庆人,就是找了一个代理律师。几个月后,我还是赔偿了几千元。”

然而,在李国祥和阿亮的心里,他们赔得并不服气。

阿亮告诉记者,他卖的辣椒酱是当地一家农产品企业生产的,采用的原料都是农户自己种植的,“企业有生产经营许可证和食品安全许可证,资质不存在任何问题。为了保留独有的风味,辣椒酱的‘钠’可能有一点超标,我们在认识到问题后目前也在积极改进。”

李国祥表示,我省早在2017年就开始实施《食品小作坊小餐饮小食杂店小摊贩管理条例》,镇里农户生产的特色小吃属于该条例管理范围,也取得了由市场监管部门颁发的作坊登记证编号,不应该参照工业品执行标准。“一来农户没有能力办厂,二来他们手工制作更有特色。如果都是工业品执行标准,‘黄岗味道’也失去了独有的风味。”

“刚开始遇到这种事,我们根本没经验。12345转来问题后,又要求我们尽快解决,否则会直接影响县里在全市12345问题办结率上的排名,最终压力还是在我身上。”李国祥说。

“职业索赔人不能算是消费者,他们的投诉理由五花八门,很多都是钻法律空子,最终诉求就是要10倍赔偿。如今乡村大力支持直播助农,这个问题亟待解决。”阿亮向记者表示。

亟待市场规范有序

“对于职业索赔人、职业打假人的身份认定,目前仍然是模棱两可,政府也没有明确的管理办法。”江西省消保委相关负责人说,“有的人支持他们,认为他们买了东西就是消费者。有的人则非常反感,认为他们不是为了消费而消费,严重损害了商户的利益。”

该负责人表示,当前,我省乡村电商销售的农产品中,很多都获得了“江西省食品小作坊登记证”,这也是我省为了规范食品小作坊等生产经营行为,保证食品安全,保障公众身体健康和生命安全,根据《中华人民共和国食品安全法》等法律法规,结合本省实际制定的条例。如果农户遇到外省买家以商品没有工业品执行标准为由进行索赔,可以直接拒绝,当地政府也应支持农户维护自身合法权益。

对此,李国祥深表认同。他告诉记者,针对今年3月上旬买家投诉冰糖姜没有工业品执行标准号的问题,在市场监管部门的指导下,他通过微信详细阐明我省的法律法规,并明确拒绝了买家索赔要求。“最后买家说赔偿100元,我也不答应,这是原则性问题。”

对于乡村发展直播助农遭遇“索赔”的现象,省消保委相关负责人表示,不论是生产企业还是农户自身,一旦产品要对外销售,首先还是要符合食品安全标准。“打铁也要自身硬。这是前提,不能让别人在这上面抓住把柄。”

该负责人还呼吁,国家相关部门一定要尽快出台约束职业索赔人的法律法规,否则遇到了纠纷,市场监管、法院等部门没有明确的执法和审判依据。“当然,那些‘消费者’不论出于什么目的购买,也不应无道德、无底线地一味索赔。”

江西财经大学法学院教授王柱国表示,以前,地方特色农产品主要是自产自销,销量很小,当这些产品坐上了直播助农的快车后,体量急剧增长,很多问题就暴露了。因此,相关部门一方面应该尽可能完善法律法规,保护百姓食品安全;另一方面在管理上也应有所区别,让农户的正当利益也能得到保护。

“大力发展乡村直播助农,是接续乡村振兴,实现共同富裕的重要渠道。建议政府部门像以前帮扶贫困户一样去帮扶农户,特别是针对农户和乡镇企业法律意识不足等问题,加强培训和扶持,营造更加健康有序的乡村数字经济发展环境。”王柱国说。

民生深度

党报帮你办

第487期

欢迎扫描二维码下载江西新闻客户端,进入“党报帮你办”频道,反映你遇到的问题,我们将及时帮你问、帮你办。



一吐为快

别让智能电视难倒老年人

付强

日前,国家电网发布了《2022中国适老化电视调研报告》,指出不少老年人在使用智能电视时遭遇困难——49.6%的老年人表示“开机后不能直达想看的电视节目”,28%的老年人称“设备多,不知道怎么切换”,20.9%的老年人认为“操作复杂,不知道怎么找想看的内容”,还有不少人选择“直接放弃,不看了”。

笔者也有相同的经历,自家父母打开智能电视后不知所措,自认为见多识广的笔者前来帮忙,却仍在不同遥控器、电视软件和界面之间来回折腾,足足花费20多分钟才找到想看的节目。这哪里是智能电视,更像是在考验人类够不够智能?

最新人口普查数据显示,我国60岁及以上人口有2.6亿,占全国总人口的比重为18.7%。原本,老年人正是智能电视真正的潜在、忠实用户,但当前市面上的智能电视大多在一味迎合年轻人的喜好,丝毫不考虑老年群体的感受。智能电视对老年人的“不友好”,正在一步步加剧。

老人们的今天,就是我们的明天。笔者呼吁,电视生产商、机顶盒软件开发企业想老人之所想,急老人之所急,多一些“民生考量”,少一些“利益考量”,在智能电视系统界面适老化、购买价格适老化、使用体验适老化等方面改进产品,帮助他们跨越“数字鸿沟”,无障碍收看电视,跟上时代步伐,享受美好生活。

全面清理 楼道成为“回忆墙”

本报记者 陈璋



小区居民驻足观看楼道老照片。

近日,南昌市东湖区董家窑街道新华社区江纤小区居民向江西新闻客户端“党报帮你办”频道反映,楼道没有路灯,晚上出行不方便。此外,楼道里环境卫生也较差,希望相关部门能尽快解决。

为此,新华社区党委为辖区79个单元、502个楼层安装了楼层牌和声控路灯,解决了居民出行不便的问题。楼道在全面清理后,墙面结合江西化纤厂历史文化挂上了充满记忆的老照片。如今,小区的楼道焕然一新,受到群众一致称赞。

现场督办 10亩农田复耕了

钟天明 本报记者 付强



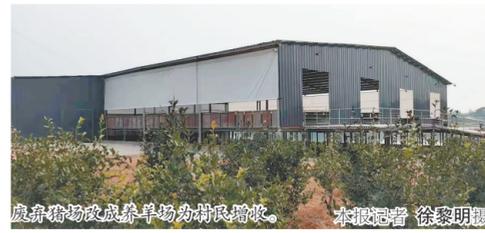
干部到现场督办,为村民解决难题。

日前,抚州市东乡区瑶圩乡河渡村村民吴玉辉向江西新闻客户端“党报帮你办”频道反映,他有10亩农田处于山坳地带,地势洼凹、交通不便,杂草丛生,机耕犁进入困难且翻耕不便,正愁赶不上春耕进度。记者当即将此难题反馈给该区纪委。

东乡区纪委立即将此列入“我为群众办实事”问题清单,督促乡、村两级有关工作人员调配挖机和大型旋耕机,及时平整道路,帮助吴玉辉复耕了10亩农田。

解决资金 闲置地变养羊场

陈文飞 本报记者 徐黎明



废弃猪圈改造成养羊场为村民增收。

“镇村干部帮助我们解决了启动资金,闲置多年的养猪场成了村民增收的养羊场。”近日,樟树市昌傅镇孟塘村村民向江西新闻客户端“党报帮你办”频道反映,村水库旁的养猪场已经改造完成,首批220头小山羊顺利“入驻”。村里将依托这个标准化湖羊养殖基地,吸纳当地脱贫户、低保户等人群通过入股、务工等方式增加收入。

弋阳县弋江镇一村民旧房被拆,想建新房却办不到证 镇政府派出“帮办专员”帮无房户解忧

本报记者 洪怀峰
实习生 乔思瑜
邮箱:404256486@qq.com
电话:13670789528

房,村委会也开具了同意建房的证明,但程序走到镇政府就卡住了,理由是他不符合一户一宅的建房条件。

今年1月,江新明却成了无房户,因为弋江镇开展“五拆五清”行动(拆违建房、危旧房、废弃房、围墙、钢棚;清垃圾、淤泥、杂物、路障、杂草),他家的房子被当地政府鉴定为危旧房,在此次行动中被拆除了。

“当时要拆除我家房子的时候,镇政府答应,很快就可以让我建新房,但现在已是3月份了,办理建房证的申请至今没有进展。”江新明告诉记者,镇政府为了完成“五拆五清”任务,拆房速度很快,一天就拆完了,如今自己想办理建房证却很慢。从1月份至3月份,他多次去弋江镇政府询问此事,却未得到确切答复,至今还不知道堵在哪个环节。现在一家6口无家可归,只得借住在村里邻居的一栋破旧房子里。

已安排“帮办专员”申办

采访中,记者了解到,根据省农业农村厅、省自然资源厅2020年3月27日下发的《关于规范农村宅基地审批管理的通知》文件精神,江新明申请建房须通过村委会同意并公示至少5天,公示无异议

后,村委会向弋江镇政府提交建房申请。按照相关流程,7个工作日应该办结,在这一过程中,如果超出弋江镇政府宅基地管理或规划执法权限的,依照职责及时向弋阳县农业农村局、自然资源部门移交。

那么,江新明申请建房证究竟是哪个环节被堵?对此,3月21日,弋江镇长杨委告诉记者,江新明确实是无房户,符合一户一宅的建房条件。

杨委向记者介绍,目前,江新明建房申请在村里已经通过公示,镇政府这一环节也没有问题,其建房证申办的难点就在于弋江镇已经列为弋阳县的城市规划区,江新明提出的申请超出了弋江镇政府审批权限,按照有关流程,需要县自然资源局审批通过后,再经县政府召开城乡规划管理委员会通过。

“鉴于江新明一家住房的实际情况,我们已经安排‘帮办专员’对接此事。”3月22日,弋江镇党委书记章峰告诉记者,目前已经把江新明申请建房的材料提交到了弋阳县自然资源局,下一步“帮办专员”会找相关部门积极沟通协调,尽早帮江新明办好建房手续。

对此,江新明表示接受,愿意在“帮办专员”的指导下,完成建房手续的审批。

记者手记

回应群众关切 要解释更要解决

政府被视为老百姓的靠山,在老百姓眼里,政府官员说话一定算数。无房户江新明家的危旧房,在当地政府的“五拆五清”行动中,一天就被拆除了,但后来办理建房证进展不如人意。

现在,当地政府已经原原本本地解释清楚这个问题的堵点在哪,让江新明知道了建房证申领遇到的实际困难是什么。随即,在向江新明解释的基础上,当地政府安排了“帮办专员”为他解决实际问题,得到了当事人的理解。这说明,对待群众一定要耐心、细心、诚心,回应群众关切既要解释更要解决,唯有如此,才能为群众办实事、做好事,构建良好的干群关系。



旧房被拆,新房难建

3月20日,江新明向记者表示,他是无房户,想新建一栋房子,但是在申请办理建房证的时候遇到了难题。

江新明告诉记者,他家房子建于20世纪80年代,年久失修,到处漏水,墙体也开裂。2019年3月,他提出申请建新