3.15 我消费 我做主 ·灰色外卖

小面原价12元,百度外卖标40

再以搞活动的形式打折到原价,消协认为这是虚假宣传

潍坊高新区的一家饭店老板是百度外卖的一名商户。25日下午,他发现自家饭店的多道菜品在百度外卖平台的原价被改,从原来的15元左右变成40元左右,然后再以搞活动打折的形式卖15元。记者调查发现,这并非个例。百度外卖总部回应,这可能是一些地方个别商圈负责人为提高销售金额进行的促销活动,查实后会撤销该活动。

本报记者 赵松刚

A 店里的菜涨价了 老板却不知情

潍坊高新区的王先生和妻子经营了一家小饭店,最近一年网上外派送餐很火,他和百度外卖也签订了合作合同。这样,他的店又多了一个销售渠道。

3月25日下午,从百度外卖派送人员的订单上,他意外发现,在未经自己允许的情况下,他在百度外卖的多个菜品原价,被他人大幅度地提高了。订单上的茄子原价是40元一份,优惠后的价格是15元一份,但是王先生店里的茄子价格原本就是15元。

王先生查询得知,他店里的多个菜品原价都被更改,辣炒红肠的价格提升到了35元一份,优惠活动的折后价为14元,葱花鸡蛋饼的价格为35元,优惠活动的折后价为14元,而事实上折后价就是王先生店内菜品的实际价格。

记者从王先生提供的百度外卖平台活动截图中看到,他店中的菜品价格被提高后参与了平台中"暖春送喜"活动,折后又变成了菜品的实际价格。

B 老板担心被消费者投诉 几经要求才改回正常价

王先生告诉记者,菜品价格被私自提高,这让他产生了很大的担忧:消费者不傻,没有贵得如此离谱的茄子,此举可能有欺诈嫌疑,如果有人投诉到有关部门,自己要担责。王先生随后与所在商圈的百度外卖工作人员联系,要求其撤下该活动,恢复菜品真实价格。

王先生说,不料,百度外卖的工作人员说,该活动只是为了提高平台上的流水金额,不算欺骗消费者,让他不必担心。但是王先生认为该活动有违消费者权益保护法,坚持要求撤下该活动。再次遭到拒绝后,王先生投诉至百度外卖总部客服热线。经过多次反映,最终调到正常价格。

王先生说,虽然事情得到了最终解决,但潍坊百度外卖本地工作人员对王先生拨打总部客服电话的行为,多次表示了不满。

不过,又出现了一个问题,其饭店在百度外卖的满减活动规则被暗中更改。"满15元承担3元,满25元减5元,满35元减7元,以前是我承担一部分,但现在我要全部承担满减费。"王先生说。

每笔订单满减费用占总费用的20%,根据王先生向记者出示的双方合同,他只需要承担每单流水金额10%。王先生认为,这是本地百度外卖平台对他投诉问题的"报复行为"。

C 价格"被提高" 店家有不少

王先生告诉记者,在高新区还有一些像他一样被私自提高菜品价格参与活动的商户。

28日上午,记者从百度外卖平台上发现了高新区东风街一家名为"川婆婆摊摊面二店"的饭店,其中"重庆私家小面"的原价为40元,优惠让利后的价格为12元;重庆豌豆小面的原价为40元,优惠让利后的价格为12元……

随后,记者来到"川婆婆摊摊面二店",记者发现这两种在百度外卖平台原价为40元,让利优惠后为12元的小面,在店内的实际价格就是12元。对此,该店工作人员称,这是百度外卖做的一个活动,很多店都是如此。

该店工作人员解释,价格都是百度外卖定,他们并没有参与,虽然觉得有些不妥,但实际销售价未变,也就默认了平台的行为。

记者还发现高新区一家"小杨拉面"的店,价格也"高得离谱"。该店也是"被提价"了,且也没有经过店主允许。店主正打算与平台进行沟通。

D 百度回应: 会撤销该活动

28日下午,记者联系到百度外卖总部客服。工作人员告诉记者,这可能是一些地方个别商圈负责人为提高销售金额进行的促销活动,他们将对此进行调查,会联系涉及的商户,核实情况后会协调相关负责人撤销该活动。

截止到28日下午5点半,记者发现在百度外卖平台上,"川婆婆摊摊面二店"和"小杨拉面"所卖面品价格仍旧未得到更正。

潍坊市消费者协会副秘书长董其升告诉记者,百度外卖平台的这种先抬高价格再打折的做法侵害了消费者的知情权。只是为了吸引消费者的眼球,实际上并未让利于消费者,是虚假宣传。消费者遇到此类情况可以向有关部门投诉,维护自己的合法权益。

央视"棒打"后,饿了么改了么

涉嫌无照经营、登记地址虚假仍存

老板娘用牙咬开火腿肠放到炒饭中,厨师将手指伸进锅里蘸汤汁尝味道,员工协助黑作坊入驻平台……被央视"3·15"晚会曝光后,日前网上订餐平台"饿了么"连续发声,并推出一系列整改措施。如今半个月过去,饿了么果真"改了么"?近日,记者多路暗访发现,涉嫌无照经营、登记地址虚假、盗用后厨照片等行为仍大量存在于"饿了么"平台。

现象一 有证不出示 没票有收据

在今年央视"3·15"晚会中,饿了么合作商家被爆出诸多问题,除卫生状况令人作呕,更有"饿了么"员工主动协助无照黑作坊入驻平台。晚会播出后,"饿了么"高调展开危机公关,紧急下线涉事餐厅,对负责商户审核的相关责任人严肃处理,之后又成立专门工作小组,重新审核全国范围的餐厅资质,并推出千人客服24小时待命等"七剑下天山"措施。那么,在声势浩大的"刮骨疗毒"后,"饿了么"果真成了"明厨亮灶"?

日前,记者在"饿了么"上随机搜取到一家名为"山西美食香河肉饼"的商户,并在平台显示地址丰台区胡村15号找到这家小店。在店内环顾一周,记者并未在显眼位置发现该店悬挂工商营业执照和卫生许可证,用餐后向店家索要发票,店主直言"不能开发票,只能开收据"。记者就此提出质疑"不能开发票是否因为没有营业执照",店主愣了一下后立刻表示"有证,我们有证",随后转身走开,直至记者离开也未拿到发票或看到任何证件。

记者在北京市企业信用信息网上输入"山西美食香河肉饼",无法查询到该店任何信息。

现象二 店址不靠谱 实地找不到

在"饿了么"平台,合作商家都会标出详细地址和营业时间,以此向消费者证明该店的真实性。那么,这些所谓的详细信息靠谱吗?记者在调查中注意到,地址弄虚作假在"饿了么"平台并不鲜见。

个别餐厅"名不副实",如一家名为"口口香(刘家窑店)",页面下方登记地址显示为"朝阳区",而根据本市行政区划分,刘家窑及周边地区属于丰台区,另一家"食好运煎饼(蒲黄榆店)"登记地址为"顺义区南法信镇",须知蒲黄榆与南法信两地相去甚远,直线距离近40公里。

相比之下,部分"幽灵餐厅"更具欺骗性,需实地探访才知店址是"无中生有"。记者在南三环刘家窑附近搜索找到一家名为"杨铭宇黄焖鸡米饭(大中店)"的餐厅,"饿了么"上显示,该商家地址为丰台区东铁营横七条15号。而记者在上述街道从南口走到北口,均未发现任何有关"杨铭宇黄焖鸡米饭"的餐厅,负责该段的清洁工及多家路边商户也均表示没听说过该店。

现象三 四店一照片 你贴我也用

在被央视"3·15"晚会曝光的问题中,部分"饿了么"合作商家的店中实景与平台照片大相径庭。而记者调查发现,不少"饿了么"商家上传的实景照片与店名根本不是一家,或图中信息不全,无法辨认真伪。如"烧烤工坊金牌外卖"店上传照片显示字样仅有"烧烤吧","如意土豆粉(沙子口店)"的照片却是"云南过桥米线"。

还有个别商家涉嫌盗图,甚至有四家餐厅共用一张照片的情况。"饿了么"的合作商家"口口香(蒲黄榆店)"显示菜品为盖浇饭和中式炒菜,"实景"图使用了四张图,分别为门面、大堂、后厨和其他,而在另一家"口口香(刘家窑店)"中,门面、大堂、后厨照片竟与蒲黄榆店一模一样,只有"其他"的拍摄角度略有不同。

记者将暗访中发现的一系列问题如实反馈给"饿了么"客服,对方称不接受媒体采访,会将问题全部记录下来向相关部门反映。截至发稿时,记者未收到任何回复。

据北京晨报

京东卖故障手机 被判三倍赔偿

新华社北京3月28日电 陈先生在京东网上商城购买一部苹果手机,使用时发现存在故障。多次交涉无效后,陈先生将京东诉至法院。记者28日从北京市海淀区人民法院获悉,该院日前判决认定京东欺诈,需三倍赔偿消费者。

2015年6月,陈先生以3488元在京东商城上购进一部苹果手机,在次日使用时发现手机耳机没有声音。随后,陈先生向京东申请退货,但由于发票遗失等原因无法退货。此后,陈先生的换货申请也未获支持。

2015年8月,陈先生前往苹果授权服务商处修理手机故障。维修人员确认手机耳机插孔故障。手机经返厂检查后,苹果向陈先生出具不予保修报告书,写明故障手机经过非苹果授权的改装或拆卸,导致设备无法使用或在维修中变得无法使用,因此不在保修范围。陈先生随后向京东投诉,协商无果后诉至法院。

法院审理认为,陈先生与京东存在买卖合同关系。京东出售的手机无法实现陈先生的全部使用目的,对于陈先生而言京东存在欺诈,因此陈先生要求京东支付三倍赔偿款的诉讼请求应获支持。最后,法院判决京东给付陈先生赔偿款10464元。