

962555

帮忙

小忙
调查

6个菜原价273元 实付600多元还私换门店

市民张女士向“新民帮依忙”反映,她为了款待好友,在饿了么App上点了几个上海菜。但没想到的是,姗姗来迟的外卖竟被“转手”给了美团,还不是自己指定的店铺。更令人咋舌的是,菜品被“疯狂加价”,单个菜的最高溢价达163%。记者经过调查发现,张女士的连番遭遇,全部是“代购”的操作手法。

外卖订单 竟被“转手”

张女士告诉记者,自己有几位外地朋友来访,她在家中待客,想请他们尝尝地道的上海菜,决定提前在“老吉士”酒家点几个外卖菜肴作为“加菜”。“天平路这家店的菜,是我平时很喜欢的上海口味。”

张女士在饿了么App上没有找到“老吉士”天平路店,但找到了一家“老吉士代购(天平路)”店铺。当日16时59分,她下单了6个菜,加上运费、打包费等,共计费用656.80元。平台显示外卖18时03分之前送到。

但张女士等到约定时间过去很久,都开饭了,“加菜”却始终没有送到。她致电代购商家要求取消订单,被告知“外卖已经在路上”。18时35分,她在线发起了“取消订单”,未获通过。外卖在18时52分送到。

张女士讲,在眼巴巴等外卖并联系老吉士天平路店的过程中,她接连有“意外”发现。首先,老吉士天平路店回复称,公司与饿了么平台没有合作,只在美团开店。那么,张女士在饿了么上买到的菜是怎么回事?接着,张女士从小哥手中接过外卖时发现,这完全是另一个陌生的美团订单,虽然6个菜是对的,但订单号已经改变。“发货地是老吉士久光店,包装袋内没有订单。我在小哥手机里看到,这单外卖的价格是273元。”

原价200多元的菜为何会卖到600多元?明明选的是天平路店,代购商家又为何“转手”送来其他店的菜?对于张女士而言,她对天平路的“老吉士”是情有独钟,“指名道姓”的订单竟被“篡改”,张女士直呼:“这根本就不我的菜!”

疯狂加价 令人咋舌

这一单6个菜,饿了么平台的代购商家到底“加价”了多少?记者与两家“老吉士”

沟通后,答案很快明朗。

张女士在饿了么App上订购了6个菜。这些菜的价格比较如下:

香菜干丝:饿了么“老吉士代购(天平路)”店铺代购价88元(实付82.59元),天平路店原价38元,久光店原价35元。

葱油拌面:代购价62元(实付58.19元),天平店原价38元,久光店原价35元。

鸡汁百叶包:代购价128元(实付120.13元),天平店原价68元,久光店原价58元。

吉士核桃糕:代购价130元(实付122.01元2件),天平店无此点心,久光店原价30元(1件)。

吉士咸鸡:代购价148元(实付138.9元),天平店原价68元,久光店原价78元。

美极酱萝卜:代购价98元(实付91.98

订单 加价

18:35	等待商家处理取消申请
老吉士代购(天平路)	
香菜干丝 x1	实付 ¥82.59
葱油拌面 x1	实付 ¥58.19
鸡汁百叶包 x1	实付 ¥120.13
吉士核桃糕 x2	实付 ¥122.01
吉士咸鸡 x1	实付 ¥138.9
美极酱萝卜 x1	实付 ¥91.98
极速达 (一对一配送) x1	实付 ¥18.58
打包费	实付 ¥6.57
配送费 (商家配送)	实付 ¥17.85
总优惠 ¥42	实付款 ¥656.8



整单 退款

14:49	退款详情
二次退款	一次退款
已到账	客服已为您全额退款
退款金额	¥656.80
退回红包	1个
退款账户	支付宝
退款流程	已到账 11-21 13:07
退款信息	
香菜干丝 x1	实付 ¥82.59
葱油拌面 x1	实付 ¥58.19
鸡汁百叶包 x1	实付 ¥120.13
吉士核桃糕 x2	实付 ¥122.01
吉士咸鸡 x1	实付 ¥138.90

元),天平店原价38元,久光店原价35元。

从中可以整理出代购商的操作手法:接到客户饿了么订单后,在美团上重新下单,转手赚钱。如果以实际发货店和代购价(实付价)作比较,可以发现,6个菜中有4个菜

溢价100%以上,单个菜品最高溢价163%(美极酱萝卜),最低溢价66%(葱油拌面)。

面对这样一本账,张女士是满肚子的郁闷,“我愿意承担合理的加价,但加价这么多,实在是让人无法接受!”

他店送货 没有提示

张女士认为,按理商家应根据客户需求在天平路店买菜,不该自作主张选择“老吉士”其他店,所“送”非所“点”让她耿耿于怀,“即便久光店也叫老吉士,但根本是两家店,厨师也是不同的。”

在接受采访时,久光店一名工作人员回应,该店与天平路店同属一个公司,老板也是同一个人,菜都是一样,但菜价可能有细微的差别。而天平路店工作人员也说,两家店是同一家公司的,但也承认:每位厨房师傅做菜手势不一样,菜的味道可能有差异。两家店都表示,他们只进驻了美团,顾客可根据需要点菜。

张女士指出,在整个下单过程中,她没有收到任何关于“久光”的提示。她直言,如果代购商选择他店,应该告知消费者,得到获准后才能二次下单。

溢价超限 店铺下线

记者在饿了么平台上,找到了这家“老吉士代购(天平路)”店铺,其公告称:“本店仅提供跑腿代购服务……保证商品均购买于品牌官方实体店,为了让您有更好的体验,我们会选择最近门店,排队较少的品牌官方店购买;因代购人工成本较高,本店商品均有溢价,敬请谅解。”

看来店铺对“溢价”和“他店代购”早已作了撇清,而饿了么平台向记者反馈:“代购跑腿”为用户提供代购服务,而非直接经营或销售商品。用户下单后,代购服务商会去线下门店购买,并完成跑腿配送,这当中会产生部分配送费用及代购服务费。当代购门店因为排队、门店缺货等场景下,为提升履约质量,商家会在该品牌方其他分店进行购买。平台明确规定,商品综合溢价不得>20%。“平时我们会每周对平台代购店的价格进行抽查。”

至于商家选择“他店代购”,是否应该提前告知消费者,获准后再进行二次下单?饿了么平台建议商家与消费者二次确认,但并非强制要求商家一定这么做。

目前,饿了么平台已经为张女士整单退款,同时对涉事门店作出了下线处罚。

本报记者 陈浩

残疾人证取消塑料封套?

市残联:近期换发的已恢复配备封套

本报讯(记者季晟祯)市民王阿姨向“新民帮依忙”反映,她的残疾人证即将到期,今年换领后发现相比于旧证,新证不再配备封套,让她倍感不便。

65岁的王阿姨介绍,自己的残疾人证十年有效期到期,今年根据相关要求申请换领,同时将原残疾人证交回。6月,新换发的残疾人证到手,她发现和之前的不太一样,再仔细察看,注意到新版证件少了塑料封套。她进一步说明,新旧两版残疾人证在外观、规格尺寸上没多少变化,最大的差异是当初旧版的封皮上还附上“外衣”。她也问了周围的残疾人朋友,均反馈新换发的证件没有封套,不如之前易于携带。

王阿姨讲,残疾人在很多方面都有优惠政策,尤其是逛一些景点,出示残疾人证还

可免票。对于像她这样喜欢旅游的残疾人来说,平日使用证件的频率很高,而塑料封套能够有效延缓磨损等问题。

为何新版本取消了 this 贴心细节?王阿姨向居住地所在的居委会和社区事务受理服务中心询问,均表示不清楚,建议她自行网上购买封套。“很多残疾人没有能力网购,周围可能也找不到人帮忙,那怎么办?”

记者与市残联取得联系。相关工作人员解释,残疾人证由中国残疾人联合会统一印制,地方残联负责发放和管理。“以前发的残疾人证的确有封套,2018年下半年开始,证件都没再配封套。”但她也补充道,近期换发的残疾人证又开始配备封套了。

小帮
呼有
应

新交付楼盘“货不对板”,本报介入报道后

小区泳池已开放

10月31日,本报6版刊发《入户大堂围墙封闭 恒温泳池荒废两年》的报道,反映仁恒静安世纪小区的大堂和会所游泳池被指“货不对板”。报道刊出后,引起了相关方面的高度重视,并已采取有效措施,目前小区会所及游泳池已向业主开放,大堂整改方案也在协商之中。

仁恒静安世纪于2022年10月交付。交付后业主们发现,小区大堂与之前的宣传图不相符合,原本是开放式的大堂,实际上却变成一堵围墙封闭在里面,给业主出行造成障碍。另外,作为该楼盘的另一大营销亮点,小区会所和恒温泳池也迟迟不对外开放,让业主们很是不满。对此,开发商给出的回应是,公司在销售阶段

通过相关渠道展示的效果图,仅做效果展示,并非实际交付标准。

在“新民帮依忙”报道后,开发商等对披露的问题进行整改。目前,小区会所包括恒温泳池已经向业主开放,正处于试营业阶段,等到泳池证照办理完毕之后,将于下个月正式运营。关于小区大堂的整改方案,开发商也正在与业主协商中。

本报记者
李晓明



本版编辑/唐 戟
视觉设计/戚黎明