

“云买菜”靠谱吗？市场井喷背后仍须“补课”

新华社 冯松龄 赵为德

手机上挑菜、加购物车、下单……几分钟的操作，就完成了买菜任务。疫情防控期间，在线买菜平台纷纷涌现，无接触式“云买菜”成为一种新的消费现象。

然而，有消费者被某些平台最低消费门槛、价格高、配送慢等问题困扰。专家表示，这些问题是一些商家和平台亟待补齐的“短板”。

在线需求井喷

小区实行出行管制时，每天该上哪买菜成了湖北十堰市民王军涛一家最大的难题。后来，他和邻居们开始用“云菜通”微信公众号线上买菜。该服务面向十堰市当地居民开放，只需注册、登录，便可下单买菜、配送到家。

春节后，因为防疫等因素影响，许多消费者像王军涛一样纷纷“转战”线上购菜。“美团”近日发布的《2020春节“宅经济”大数据》显示，疫情防控期间，在美团外卖平台上，蔬菜、肉类、海鲜等食材类商品平均销量环比增幅达200%，葱姜蒜售出了393万份，酱油、醋、十三香等各式调味料的总体销量增长了8倍多。

“饿了么”提供的数据显示，自1月23日至3月8日，全国用户通过饿了么外卖平台购买了约1200万个鸡蛋、20万袋面粉、56万袋酵母……和去年相比，生鲜买菜外卖订单同比增长了12倍；其中，武汉生鲜买菜外卖订单同比增长了8.1倍。

“盒马鲜生”门店今年1月线上流量是去年同期的2.8倍；以北京蔬菜销售为例，春节期间整体销量增至日常的3倍。3月18日，“盒马鲜生”在武汉的新店“火线开业”。

云买菜“光鲜”背后

“云买菜”以其便捷、省时、送货上门等特点备受欢迎，而在订单量激增背后，食品安全、服务质量等方面的问题也频频浮现。

——最低消费“设门槛”

消费者王晓君告诉记者，她在疫情防控期间开始使用某在线平台买菜，但是体验却不是很好。“东西不便宜，不满100元还不能下单。”因为有最低消费限制，她每次都会买100多元钱的菜，但买多了又容易坏掉，而配送时间更让她头疼：“每次下单后都要两三天才到货，这不是耽误事吗？”

——订单与配送有差异

“虽然线上买菜方便了一点，但是有时候送来的菜跟网上图片不一样，都蔫了。”消费者张秀杰说，一看就是放了好几天的。

记者调查发现，订单配送差异的投诉也不断见诸网上。消费者李洪州在某电商平台上下单购买了一些蔬菜和水果，订单未提醒商品缺货，配送到家后他才发现少发了货。“致电商家无法接通，申请退款也被拒绝。”李洪州说。

——维权取证难

北京消费者陈雄飞很早就体验了“云



买菜”，他曾通过多个平台购买过水果和蔬菜，有时会买到不新鲜的水果或蔬菜。出现争议时，商家一般会让消费者拍照上传，审核后退款，但出现少发货或者送货时间延迟等问题，有时说也说不清楚，维权比较麻烦。

消费者魏军也有类似的遭遇：他在网上订了预售的车厘子，到货后已经发苦，申请退款上传凭证后，平台却否认了凭证，直接取消了申请。

“云买菜”如何提质升级

中国消费者权益保护法学研究会副秘

书长陈音江表示，由于特殊时期电商平台生鲜配送订单量大增，“云买菜”目前存在配送蔬菜或水果不新鲜、送货不及时等问题，加上人工、物流成本提高等因素，商品价格也常受到消费者质疑。

“云买菜”模式考验商家诚信，如果平台消费体验不好，无异于自断后路。“与实体店消费不同，消费者不能亲自挑选菜品，完全由商家发货决定，果蔬的新鲜程度很难界定，维权也很难举证。”陈音江说，对于一些平台设置最低消费的做法，更是侵犯了消费者的自主选择权。

中国网络空间安全协会理事阿拉木斯提醒，蔬菜肉类等鲜活易腐的商品，不适用于《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》中的相关规定，“云买菜”有陷入退换货纠纷等风险。但他也表示，如果出现购买商品与宣传不符、变质等问题，要保存好证据并向商家反映，也可向消协、市场监管部门投诉举报。商家应积极确保产品质量，并作出赔偿性承诺，完善退换货规则，切实保障消费者的合法权益。

陈音江建议，电商平台应做好入网商家资质的事先审查，并与生产商、销售商共同建立食品安全可溯源体系。若商家营业时间、配送时间、库存情况发生变动，平台及商家须及时将相关内容在平台公示，以显著方式提示消费者规避相关风险。



一个安徽“土菜馆”的“分餐制”转变

新华社 代群 马姝瑞 汪海月

“260双筷子、100个骨碟、100个汤碗……暂时先添这么多，需要的话再继续采购吧！”近日，在安徽省黄山市黟县碧阳镇，古香古色的“徽公馆”饭店里，老板舒晴正忙着为每一张饭桌增加餐具。

这批数量不少的新餐具是她为“分餐制”特意准备的。今后，这家主要经营特色徽菜的“土菜馆”将为店里100多道菜品配备公筷公勺，并按照客人要求实行分餐。

碧阳镇与黄山、西递宏村等著名景点相隔不远，游客历来众多，春游旺季有的饭店更是一座难求。然而，受新冠肺炎疫情的持续影响，眼下在店内堂食的人数并不多。

“虽然客人不多，但恢复营业的这10余天来，超过三分之一的客人都明确提出分餐，剩下的则全部要求上菜时配公筷公勺。”舒晴说，从前几乎没有顾客会提出这样的特殊要求。

此前，中国各地公布的疫情案例中有多起家庭聚集或外出聚餐病例。不久，有利于阻绝疾病传播的分餐风尚很快就吹到



皖南山区小镇的餐桌上。

舒晴说，她最明显的感受是“筷子、勺子、碗，都不够用了”。此前，饭店一般会按照就餐人数的1.5倍比例配置筷子，骨碟和汤碗等随时更换。而现在，每一道菜都

会越来越流行。

刚开始做分餐，她和员工们也曾经经验不足，比如把全部菜品都分好再上桌，由于耗时过长以致无法保持正宗徽菜所需要的热度。此后，她很快调整为做好一道、分一道、上一道，尽可能地保证菜肴的口感。

“有些菜客人自己不太好分，比如狮子头、整只鸡炖出的黑鸡汤等，这种菜我们一般都会做好后给客人看一下菜品完整，再拿下来分。”舒晴说。

工作量的增加也给服务员们带来不少压力。以往，一名服务员可以负责两个包厢，分餐后只能负责一个，在客流全部恢复之后很可能需要补充人手。

舒晴认为：“这是一个逐渐改变的过程，在实施标准、完善细节上都需要时间，商家需要主动作为，甚至走在客人前面。”

增加餐具后，舒晴还在思考更多可以优化的地方，比如在饭店摆放“推荐使用公筷公勺”“提倡分餐、卫生健康”等温馨提示卡片，在自己经营的民宿的食堂同步推动分餐等。

“经过这次疫情，中国餐饮未来的安全标准只会越来越高，消费环境也会更好，对此我们都充满信心。”她笑着说。