



克隆的店名假冒的地址 “李鬼”外卖到底几层皮？

记者调查揭乱象，第三方平台部分餐饮店“双证”藏猫腻

文/图 羊城晚报记者 宋荫潇
实习生 陈晓琼 高永芮

一样的店名、一样的地址，在不同外卖平台下单，为何味道、服务天差地别，一家货真价实、正常配送，另一家品质极差、配送缓慢？蹊跷现象背后原是“克隆外卖店”作怪。近日，羊城晚报记者收到爆料，称有外卖平台存在“克隆外卖店”。记者调查发现，部分外卖平台对“一证多开”审核的松懈，使“克隆店”有了可乘之机，有店家用同一地址一口气开了五家外卖店。



1 明明外卖店就一家 哪来的劣品“克隆店”

“你们店怎么回事？外卖送少了一份，配送要一小时，味道又极难吃！”一通投诉电话让广州一家烧烤店的店主阿明十分烦恼。从2018年11月开始，阿明已多次接到这样的客户投诉电话，称在饿了么平台上该店下单，外卖品质差、配送慢。然而，阿明的店明明只在美团外卖平台上线上，并未在饿了么平台注册，这是怎么回事？

带着疑惑，阿明在饿了么上搜索自家店铺，惊奇地发现了同名外卖店。点进一看，菜品相似，头像相似，营业执照和食品经营许可证都完全一致。地址均为广州市天河区石牌村某街×号×房。

“不知道是谁盗用我们资质‘克隆’我们的店铺，出品质量又极差。”阿明告诉记者，一方面是招牌被盗用，另一方面该“克隆店”招致的差评已使自己店铺经营受影响。“月销量从9000多降到4000多。”他表示，该“克隆店”优惠颇多，不少用户多是两个平台一起搜索，选择便宜的下单，可“克隆店”菜品之差让用户纷纷愤怒差评、不再光顾。“而且万一客户吃了‘克隆店’不干净食品生了病，算谁的？”阿明说。

羊城晚报记者调查过程中发现，类似“一证多开”现象不在少数。记者检索饿了么平台，甚至发现有五家外卖店都是用同一证件、同一地址。“真蒸日膳”“陈记状元拌面”“一虾一刻小龙虾饭”“巨饿便当”“小马哥卤肉饭”，这些分别主打不同菜品的外卖店，其商家地址均是广州市天河区林和东路沿益直街180号首层129铺。记者前往林和东路沿益直街180号首层129铺，可这一地址并不存在129铺。180号是坐落于林和东小区的一栋9层楼高的居民楼，首层只有三个套间。记者按响了套间门铃，无人应答。记者随即询问180号高层住户，得到回答：“这里只住人，没餐饮。”

为一探究竟，21日，记者用饿了么平台在“真蒸日膳”与“陈记状元拌面”各点了外卖，皆由饿了么骑手配送。没有门店的外卖为何能送？记者拨打饿了么外卖单上的电话，两家外卖的电话均提示为空号。记者又与平台中“陈记状元拌面”商家电话联系，接电话的却是一名自称上海馔山餐饮管理有限公司客服的人员。“店家代理了我们公司的两个品牌，所以地址是一致的。”该客服告诉记者。雷同地址出餐是否违规？客服斩钉截铁：“我们是由总公司和平台公司对接，都是合规上线。”

2 记者探寻“克隆店”城中村内“两张皮”

阿明投诉至饿了么平台，平台回复称：平台工作人员盗用了阿明店铺的资质，已被开除。其后，阿明发现，同名烧烤店依旧上线，只是营业执照和食品经营许可证更换成了其他。

记者在饿了么平台上搜索相关字眼，的的确该“克隆店”仍在营业，双证登记地址为广州市天河区石牌村绿荷西大街3-3号一楼，经营者为方佳某。记者找到该地址发现，这是一家餐饮店面，招牌为“沙县小吃”而非该烧烤店。

“之前的店铺老板不再做，

年前关了门。我们是年后新盘的店，证件还在办理中。”店内两名店员告诉记者，“老板也不叫方佳某。”店内菜牌多是汤粉米饭之类，并没有烧烤菜品，且店员表示，该店主只做堂食，并没有做外卖。

那么，这家“克隆”的烧烤店到底在哪？据知情人透露，其真正门店在石牌村。记者七拐八绕走了近20分钟，漆黑的光线中，一个蓝色店门出现在眼前。门牌号显示，这里是石牌绿荷大街北六巷1号。该门店后门处，挂的又是另一个招牌：“天天木屋烧烤”。

进入店内，地面潮湿，烧烤设备七零八落，随意地摆在屋内。各种烧烤食材放在桌子上，桌上还爬有蟑螂。排了一排的电脑特别醒目，均显示着饿了么商家平台页面。令人吃惊的是，操纵其中一台电脑，其账号选择除了与阿明店铺同名的烧烤店之外，还有另外9家不同名字的外卖店铺，如“尚滋味小龙虾”“粥饭世家”等账号。后台也显示“天天木屋烧烤”账号已登录，记者前往饿了么平台查询，发现经营地址的的确为绿荷大街北六巷1号，然而名称却是“石牌君姐小吃店”。

3 五家外卖“一张证”地址却是住宅楼

街180号，可这一地址并不存在129铺。180号是坐落于林和东小区的一栋9层楼高的居民楼，首层只有三个套间。记者按响了套间门铃，无人应答。记者随即询问180号高层住户，得到回答：“这里只住人，没餐饮。”

为一探究竟，21日，记者用饿了么平台在“真蒸日膳”与“陈记状元拌面”各点了外卖，皆由饿了么骑手配送。没有门店的外卖为何能送？记者拨打

饿了么外卖单上的电话，两家外卖的电话均提示为空号。记者又与平台中“陈记状元拌面”商家电话联系，接电话的却是一名自称上海馔山餐饮管理有限公司客服的人员。“店家代理了我们公司的两个品牌，所以地址是一致的。”该客服告诉记者。雷同地址出餐是否违规？客服斩钉截铁：“我们是由总公司和平台公司对接，都是合规上线。”

律师点评

对于“克隆店”平台负有责任？

据了解，2018年1月正式实施的《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》第三十一条规定，网络餐饮服务第三方平台提供者未对入网餐饮服务提供者的食品经营许可证进行审查，入网餐饮服务提供者食品经营许可证载明的经营场所等许可信息不真实的，由县级以上人民政府食品药品监督管理部门责令改正。

上述办法也规定，第三方平台发现入网餐饮服务存在违法行为的，应当立即停止提供网络交易平台服务。

“一家店铺和五家店铺，你说哪种流量大？”有业内人士告诉记者，为了多卖餐品，有商家选择多开店铺；同名店铺“克隆”的多是对手平台中月销量大的卖家，就算只有十分之一的用户搜索到“克隆店”并下单，单量也十分可观。

对此，广东杰海律师事务所律师甘静仪表示，作为平台服务者，接到相关投诉并核实后，应下架“克隆店”，否则与其承担连带责任，遭“克隆”店铺的损失可要求双方赔偿。

追问 安全 广州大部分出租车已安装音视频监控

一些即将报废到期车辆或“漏网”

一起女性夜间打车的恶性案件发生，引发不少人对夜间出行安全问题的关注。

记者从广州市交通局了解到，目前广州所有出租车都可进行实时线路监控。此外，自2017年起，管理部门要求所有出租车安装视频和音频系统，目前大部分出租车已进行了安装，但部分即将报废到期的出租车仍未安装音视频系统。记者还了解到，广州今年上线“天眼”系统，可对假冒出租车进行识别记录，并对在全市道路卡口经过的假冒出租车的时空分布规律进行分析画像。

同时，出租车公司纷纷加强驾驶员从业资格管理。

“我们在源头对司机的准入要求就很高，包括身份调查等。”白云广交出租车相关负责人告诉记者。

近年来，网约车平台发生多起安全事件，相关部门对网约车平台进行了整顿，滴滴等部分平台线下顺风车业务。“滴滴出行”方面21日表示，目前滴滴准入机制更加严格，包括清理人车不符、持续开展犯罪记录筛查等。司机每天首次出车前、夜间出车前及接单间隙会随机抽查人脸识别，司机通过后才能继续接单。平台增加了行程中录音录像、一键报警、紧急联系人、未成年人乘车提醒、夜间乘客乘车、选择路线等多项安全功能。

羊城晚报记者 程行欢

网友热议 有“的哥”夜间找人顶班的士应安装“一键报警”

事件也引起网友热议。有网友建议，出租车应尽快安装“一键报警”功能。

网友“露猫”说：“出租车司机上岗前要严格资质把关。”

网友“山下仲树”表示，现在到了晚上，存在一些的士司机找人顶班的现象，开车司机和驾驶员证上的人不是一个人，想想都觉得不踏实。而且是不是还存在“克隆的士”？车子里面都很破。

还有网友表示，传统出租车也应安装一键报警功能。之前网约车出事后，滴滴等网约车平台都增加了一键报警机制，目前传统出租车还没有，或可以在车上安装报警器。

(张豪)



同场加映

配送超时“快餐”变“慢餐”，顾客能否追偿？

外卖平台不时在配送方面暴露问题，也给消费者带来了不少困扰。

广州市民严女士向记者爆料称，3月6日中午，她在单位开会，提前在某外卖平台叫好了必胜客外卖，平台预计11:30送到。由于当天下雨，配送员打电话称订单太多，需推迟配送。直到12:22，快餐才送到她手上。

“可是这不是我订的餐。”严女士发现，送来的餐是附近另一位消费者的，赶紧打电话让配送

员回来换餐，没想到又开始新一轮等待——她所订的餐似乎被遗忘了，每次给店里打电话，对方都承诺很快送过来，还称将承担另请第三方配送员配送的价格。可是等了又等，催了又催，最后快餐送过来时已是13:57，比商家承诺的时间晚了两个半小时。商家最后同意，为严小姐全额退款。但严小姐饿着肚子等了两个小时，已全无胃口。

外卖迟迟没送到，“快餐”成了“慢餐”。记者了解到，此种情况并不少见，且在商家配送时尤为明显——顾客下单后，如果由外卖平台配送，尚可通过GPS地图看到有无配送员抢单、配送员实时位置，而商家自行配送时，地图上却只显示商家与目的地“两点一线”。

面对此类问题，顾客除了退款以外还能否额外索要赔偿？

北京大成(广州)律师事务所合伙人陈琛律师分析，此种情况下，顾客可以要求额外赔偿，商家应因为该服务承诺时间欺诈

行为承担订餐金额的双倍赔偿。

根据合同法相关条款，经营者对消费者提供商品或者服务有欺诈行为的，应依照消费者权益保护法的规定承担损害赔偿责任。经营者应按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

本案中，顾客与商家构成买卖合同法律关系。如商家未在买卖合同约定的时间内送餐，市民严女士因等候送餐以及与商家沟通花费了额外的时间，可理解为顾客的误工损失。

从消费者权益保护角度看，商家的行为是一种侵害消费者合法权益的侵权行为。商家利用消费者对商家的信任而促使消费者下单消费，未按照事先承诺的送餐时间将餐品送到顾客手上，且事后多次推迟送餐。该行为涉嫌欺诈，因此商家应承担顾客购买餐品价款的双倍金额的赔偿。

本版制图/黄绮文



2019年3月22日/星期五/品牌运营中心主编/责编 余燕红/美编 黄洁玲/校对 黄小慧

直播德国技术10分钟种好牙 数百市民争相体验引热潮

拨打 020—38824929 体验德国生长因子种植牙技术 3 颗 13800 元

文/记者 丁香

近日，第5届德国种牙节发布了“德国生长因子种植牙技术”，随之缺牙市民纷纷电话咨询。为让更多缺牙市民了解新技术，柏德口腔特别举办德国生长因子种植牙手术直播活动，邀请国际口腔种植专家亲诊。据了解，直播活动吸引了大批有种植牙需求的缺牙街坊，一同见证缺牙快速再生。种牙节期间拨打 020—38824929 预约种牙可享 3 颗 13800 元。



种牙直播活动现场火爆 临时增开 1 个直播会场

上周，柏德口腔 3 个院区分别举办德国种植牙手术直播活动，邀请市民共同见证德国生长因子技术种牙全过程。现场数百人参与，有夫妻一起来的、有子女带着父母来的、有互相搀扶的奶奶相伴的，更有市民从佛山、惠州等地专门赶来，当天会场爆满，临时增开会场。会上，缺牙市民零距离观看种牙手术直播，并有种植专家现场答疑，让市民更清晰了解新技术，早日种好牙。

10 分钟种好一颗牙 现场分享轻松无痛

64岁的蔡姨，下颌多颗牙缺失，因缺牙久骨量不足。活动当天 10 时 05 分进手术室，会场同步直播蔡姨整个种牙过程，10 时 15 分进手术室椅上，为种植医生点赞，并分享说，自己之前想种牙但考虑年纪大恢复慢就搁置了。种牙节期间，了解新技术便报名种牙。“没想到种牙这么轻松，而且也不痛，德国技术值得信赖。”蔡姨说。

48岁的余女士上颌门牙缺失，去了几家口腔机构咨询，种牙未能满足她对美观的要求，便放弃了。经朋友介绍了解德国新技术，在种牙修复期间能减少牙龈萎缩现象，新技术种牙更美观，因此报名种牙。

3月 16 日下午 3 时 24 分进手术室，3 时 43 分种好 2 颗牙，在牙椅上向大家分享自己轻松种牙过程。

活动当天，参与直播的街坊表示：亲眼见证种牙过程后，心里踏实了不少，不用担心年纪大恢复慢，也不用担心骨量不足没法种。上百人当天纷纷报名体验德国技术，引发广州种牙热潮。



德国种牙手术直播再加 3 场 立即拨打抢占名额

德国生长因子种植牙技术通过两年的临床观测，成功率极高，让种牙术后恢复速度提高 1/4。为了惠及更多市民种好牙，享口福。本月底，柏德口腔将再次举办德国种植牙手术直播，如果您对德国生长因子种植牙技术有疑问，不妨早日拨打抢占名额。

1、德国种牙节特供品牌种植牙 2 颗 13800 元；
2、特价种植牙 3 颗 13800 元；
3、限时招募德国生长因子种植牙技术体验官 1000 名。

预约热线：020—38824929

天河院区：天河区天河东路 220 号
海珠院区：海珠区江南大道中 98 号
越秀院区：越秀区小北路 189 号