

慧眼识破幽灵蛋糕店

■ 记者 高立红

线上有店线下无店,无实体门店、无合法资质和加工场所、盗用他人证照、转单套利经营,是幽灵店铺的典型特征。不法分子假借他人名义在网上注册的店铺被称为幽灵店铺,通过幽灵店铺从事的不法买卖行为被称为幽灵外卖。这些人隐身在互联网下,钻互联网经营模式的空子,赚取不正当利益,破坏经济秩序,侵害多重主体的合法权益。近日,天津市武清区市场监督管理局破获一起幽灵店铺案,行政执法相对人在网上平台先后注册了3家显示为武清区的蛋糕店,经查全部为幽灵店铺。执法人员在调查过程中发现,相对人还在山东、河北等地以相同的手段注册了幽灵店铺。

蛋糕消费因其产品的特殊性,人们往往对价格不过分计较,反而更愿意选择网上消费送货上门。本案相对人正是看中这种情况,利用幽灵店铺牟利。殊不知,天网恢恢,疏而不漏,假冒的店铺被人们通过各种办法识别出来,最终难逃被查处的结局。

幽灵店铺现形的三种途径

“李逵”撞破“李鬼”

李女士在武清区南蔡村镇经营蛋糕店8年了,她加盟的是一家连锁店。今年,在朋友的劝说下,李女士同意让朋友帮她“上外卖”,即登录互联网平台推广营销。

“朋友帮我‘上外卖’过程中,发现网上已有一个同名的蛋糕店了,也在武清区南蔡村镇。”李女士说,这让她感到很诧异。她上网一看,这个网店名称虽然与她的店铺有区别,但是营业执照副本用的是她的,经营人一栏赫然写着李女士的名字。这家网店很容易让人们认为就是李女士经营实体店的线上店铺。她立即复盘自家蛋糕店的出售信息,每一单都是自己在店内或微信朋友圈亲自接单并参与制作的,此外再无订单。那么,这个冒名的网店是怎么经营的呢?

为了验证这家网店是否真的存在,李女士登录互联网平台,在那家线上蛋糕店下单,订购了一个蛋糕。为了避免引起对方的警觉,她把收货地址留成了朋友的化妆品店,并在送货前赶到朋友的店内等候。

监控视频显示,一位大爷提着一盒蛋糕进来,把蛋糕送到指定位置后离开,其间与店内女士进行过交谈。李女士说,那位大爷平时骑着电动三轮车在南蔡村镇送货。她问对方蛋糕是从哪取来的,大爷说是从附近一家蛋糕店取来的,有人下了订单,让做完蛋糕送到李女士预留的地址。

李女士立即向市场监管部门进行了举报。经南蔡村镇市场监管所执法人员调查得知,李女士在线上蛋糕店下单后,立即有人在其附近一家实体店下了订单,预订了同款蛋糕,留的地址和接货人电话都是李女士下单时预留的信息。

这时,很多人还不知道有幽灵店铺现象存在。如果不是经营者本人这位“李逵”恰好发现并识破了网上的“李鬼”,这个转单的操作,一般消费者很难发现。

不久后,在天津市市场监督管理委员会部署下,一场面向全市的网络餐饮食品安全专项整治活动展开,其中一项重要内容就是对幽灵店铺的排查和整治。对比幽灵外卖的构成条件,经李女士举报查处的网上蛋糕店就是一个幽灵店铺。

基层执法人员发现“一眼假”

今年3月,在全市网络餐饮食品安全专项整治活动中,武清区河西务镇市场监管所在排查中发现一家网上蛋糕店可疑。因为其在网站上标注的地址是“天津市武清区河西务镇京津公路西侧”,点开大图发现,其旁边是一家澡堂。

河西务镇市场监管所执法人员说,当时进行网上排

查的几名同事不约而同地交换了眼神,很明显,这个店铺就是“一眼假”。理由很简单,市场监管人员每天在河西务镇巡视,对于镇域内的830余家食品经营商家的地址、店名等信息了如指掌,没有任何一位市场监管执法人员记得这个点位有一个蛋糕店,哪怕是糕点店也没有。初步讨论的结果是,这个网店是假的。

为了验证判断,市场监管执法人员立即驱车去现场调查。到了点位,执法人员进行拉网式排查,最终确定,这家网店的地址,就是澡堂旁边的停车场,不但没有所谓的蛋糕店,就连制作蛋糕的条件都不具备。线上有店,线下无店,甚至无实体加工场所,很显然,这也是一个幽灵店铺。

大数据比对发现端倪

4月28日,武清区市场监督管理局食品监管科工作人员在对全区8000多家网上餐饮店铺进行大数据比对过程中发现,一家蛋糕店与注册时所用的营业执照不符,店是蛋糕店,营业执照却是某酒吧,而且上传的营业执照副本照片模糊不清。

武清城区确实有这家酒吧,问题是网上蛋糕店所用的营业执照等信息,也是这个酒吧的信息。“难道是这家酒吧的老板用自己的资质在别的地址又开了一家蛋糕店?”带着疑惑,东蒲洼街道市场监管所执法人员前往该酒吧核实,酒吧负责人说,自己从来没在网上注册过蛋糕店。很明显,他的信息被盗用了。

4月29日,武清区市场监督管理局食品科与美团平台联动开展核查,平台迅速调取后台数据比对,证实这家蛋糕店营业执照系盗用,资质存在问题。不仅如此,平台还调取后台大数据开展比对,发现之前李女士举报的网上蛋糕店和河西务镇市场监管所查明的网上蛋糕店,关联人都指向同一个人——袁某,其注册的店铺都属于幽灵店铺。

经过进一步调查发现,袁某还在网上平台注册了显示地址为山东、河北等地的蛋糕店。其运营模式与李女士的经历相近,都是先由网上幽灵蛋糕店接单,再转去附近的实体店或个体加工户下单,以代亲友下单预订的方式,由实体店委托送货人送到幽灵蛋糕店订单接货处,每个订单赚取50至70元不等的利润。

截至武清区市场监督管理局查明时止,袁某在武清区的系列幽灵蛋糕店一共“销售”了400余单,资金流水数万元,赚取收益2万余元。

武清区市场监督管理局认为,本案行政执法相对人的行为违反《中华人民共和国食品安全法》第三十五条、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》第四条、《网络食品安全违法行为查处办法》第十六条之规定。执法人员已联合网络经营平台关停该相对人在天津武清,以及山东、河北等地开设的全部涉案蛋糕店,并对其经营账户予以冻结、禁止提现。

执法层面如何界定幽灵店铺?

幽灵店铺关联幽灵外卖,一个幽灵网店,静态的时候叫幽灵店铺,动态(有交易)的时候叫幽灵外卖。这是互联网平台零售经营模式下产生的新事物,有人利用互联网经营与实体经营模式的时间、空间差别,以及订货人、收货人可以不一致的特点,钻不同经营模式之间的空子,牟取不正当利益而产生的一种乱象。

幽灵店铺本身无实体门店、无合法资质,盗用他人证照、转单套利经营,是网络餐饮食品安全重大风险隐患,也是当前专项整治重点打击对象。

武清区市场监督管理局工作人员接受采访时说,幽灵店铺是群众和媒体常用的通俗说法,在执法监管层面,主要从三个核心要件依法界定:一、无实际经营场所,线上登记地址虚假、查无此处;二、无固定食品加工操作间,不在核准地址内加工制作食品;三、无有效食品经营资质,或使用伪造、冒用、超期许可证经营。简单说就是:线

上有店、线下无店;线上有证、实际无证;只做外卖、找不到实体。网络餐饮经营必须坚持线上线下一致、有实体门店、有合法资质底线,严禁盗用资质、虚假入网、委托无资质主体加工、转单牟利等违法行为。网络平台应当严格履行入网审查、动态核查责任,监管部门坚持跨区域协同、全链条打击,坚决取缔幽灵外卖,切实守护群众网络订餐安全。

同时提醒广大经营者,要强化证照信息安全保护,严禁将营业执照、食品经营许可证、身份证照片等重要信息转借、出租、出售或发送给陌生人,严防被不法分子盗用,用于开设幽灵外卖店铺;定期查看自身资质是否被冒用,发现异常立即向市场监管部门及网络平台报告,依法维护自身合法权益。



蛋糕成幽灵店铺重灾区

据了解,蛋糕等烘焙类商品是幽灵店铺的主要经营类别。究其原因,包括以下几种:

首先,蛋糕通常作为礼仪消费用品,用于婚礼、寿宴、庆典等仪式性较强的场合,消费者通常会提前订购。另外,因为蛋糕本身需要制作时间,在预订时间上,店家一般也有要求。这些都为幕后黑手提供了转单的时间。根据之前的报道,有幽灵店铺经营者通过一种名为“转单宝”的软件在网上转单,从而实现低价拿货赚取差价的目的。在相关部门严厉打击下,转单宝没有了运作的机会,幕后黑手选择在一些愿意低价制作的小店甚至“三无”作坊拿货,实现

赚取差价的目的。

其次,蛋糕制作成本相差较大,能够让不同制作者把制作成本拉开一倍甚至几倍的差距。这也是幽灵蛋糕店得以存在的基础。

此外,在国人的消费习惯中,蛋糕属于低频次消费食品,应用于生日、庆祝等仪式感强的场合,食用者与预订者、接货者还可能是不同的人,即使吃了蛋糕感觉不太好,也大多不会提出疑问。

在这一过程中,幽灵店铺经营者获益,而合法经营的蛋糕店铺被幽灵店铺挤压生存空间,消费者花钱吃不到应有品质的蛋糕,正常的经营秩序被打乱。

平台如何治理幽灵店铺?

国家市场监督管理总局发布的《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》已于6月1日实施。新规要求外卖网店名称须与实体店门招牌一致;无堂食商家须在主页面及平台列表页显著标识;全面推行互联网+明厨亮灶,公开加工过程;平台须每6个月核验并更新商家地址与资质信息。

在回答如何系统治理幽灵店铺的问题时,美团表示坚决落实网络餐饮新规,并于4月17日推出食品安全治理系列举措,围绕商家准入、透明经营、多方共治三大环节全面升级“放心外卖”治理体系。

在商家准入上,新人入驻商家须提交带定位的“一镜到底”连续实拍视频,美团已与全国20余省市对接证照核验接口,实现与监管部门数据库直接穿透式验真。

在透明经营上,“明厨亮灶”已覆盖40万商家,6月1日起全量商家在商家列表页及主页面显著位置展示“有/无堂食”“有/无明厨亮灶”标识。

在社会共治上,骑手“食安随手拍”覆盖全国,“食安评审官”机制已覆盖全国超90个城市;美团上线全国首个“食安政企共治平台”,已与70余个监管部门建立食安数据实时共享共治机制。

关于与监管部门建立常态化合作机制,工作人员说,近期,美团正式上线全国首个“食安政企共治平台”,每日滚动更新食安线索,监管部门可在线查询骑手上报、消费者评价、平台巡检等多源线索,实时掌握辖区商家食安状态,并支持在线协查和治理下线。共治平台上线以来,已与天津、北京、上海、广东等全国70余个监管部门建立食安数据实时共享共治机制。

在违规商家治理上,美团与监管部门通过“食安政企共治平台”建立信息双向推送机制。监管部门将作出的处罚、高风险评

警等信息推送至平台,平台据此联动进行处置,情节严重者予以下线。同时,监管部门接收美团平台的处置治理结果,形成“监管推送—平台执行—结果回传”的闭环。该功能可有效解决违规成本过低、惩戒难以落地的问题。

为消费者支招

作为普通消费者,如何甄别幽灵店铺,防范风险?市场监管执法人员给广大消费者提供了几点实用建议,简单好记,方便操作:

一看资质:下单前先看商家页面是否公示清晰的食物经营许可证,核对店名、地址是否一致,通过互联网平台订购蛋糕时,优先选择证照齐全、实体店清晰可查、信誉度高的正规店铺。

二看地址:选择有详细门牌号的商家,对只写某某街道、某某市场、某某小区模糊地址的谨慎下单。

三看环境:优先选择展示实体店照片、后厨环境、明厨亮灶的商家,不选只有菜品图无实景图的店铺,最好亲自到店看一下店内的实际情况。谨慎选择无明确地址、无实景照片、价格明显偏低以及资质照片模糊不清、许可范围与实际不一致的蛋糕店铺。

四看评价:重点看带图追评,如大量反映“卫生差、包装脏、找不到店”等,谨慎选择。

五留凭证:下单前仔细核对商家资质信息、经营地址及评价内容,下单后保留订单截图、餐品照片,收到蛋糕时查验外观、包装及标签信息,发现货不对板、来源不明等问题,及时留存证据并投诉举报。

