

# 虚标、失约、维权难 外卖配送乱象频频 “图片仅供参考”不能成为“背锅侠”

标注“虾仁十八只”  
到手仅6只

近日,市民王先生反映,自己在美团外卖平台点餐时,被商家标注的“虾仁十八只”宣传字样吸引,可两次下单收到的餐品,虾仁数量均与宣传严重不符。

王先生此前在外卖平台浏览时,注意到一家店铺售卖的超大份max翡翠虾仁炒饭,商品图片上醒目标注着“虾仁十八只”的字样,图片内展示的虾仁分量也十分充足。尽管页面角落处有一行浅色小字的“图片仅供参考”提示,但王先生认为,直接印制在图片上的虾仁数量,属于明确的商品承诺,不是单纯的图片效果展示。

第一次点餐时,王先生收到的炒饭中虾仁寥寥无几,当时他未仔细清点,加之觉得餐品味道不错,便没有追究。3月9日,王先生再次下单该款炒饭,拆开餐品后逐一清点,盘中虾仁仅为6只,与商家宣传的相差三倍之多。

记者随后登录外卖平台看到,在该店铺这款翡翠虾仁炒饭的商品详情页中,不仅主图醒目标注“虾仁十八只”,点开商品信息,在掌柜描述一栏也明确写着“虾仁十八只”,主料信息同样标注为虾仁。清晰的数量承诺与实际到手的食材分量形成巨大反差。

记者以消费者身份致电该店铺,商家工作人员的回答耐人寻味。“没有没有,我们没有18只虾仁。”一名男性工作人员坦言:“正常就是五六只。”随后,另一名女性工作人员补充道:“18只虾仁肯定不可能,虾仁多贵啊,一份才卖多少钱。”

工作人员表示,商品页面上的宣传图片和文字描述都是由平台运营制作,只算是广告效果图。“之前也有顾客打电话反映过,标注‘虾仁十八只’,实际到手才五六个,我们已经让运营去修改了,但一直没改过来。”

饿了么小程序买水  
商家联系电话是空号

市民孙先生也遭遇了类似的“线上承诺,线下失约”。他在饿了么小程序上的一家“娃哈哈桶装水”店铺订购了桶装水,选择了送水时间并付款下单。然而,送达时间过后,水却迟迟未到。

孙先生想通过商家给的电话催单,却发现商家留的电话号码是“空号”。孙先生又去找平台客服,客服回复已进行了催单,并让孙先生再次联系商家,而给出的电话号码依然是那个“空号”。孙先生表示,用大平台下单,图的就是信任和保障,结果现在根本找不到商家,难道平台对商家都不做审查吗?

记者查看了孙先生提供的小程序链接,页面显示为“饿了么特价超市”下的“娃哈哈桶装水”店铺。店铺页标注“商家自配送约30分钟”“商家特色24小时营业”,页面内陈列多款桶装水。消费者下单时可选择“2天内指定时间送达”,并按两小时一个时段精

← 1 | 米 | 的 | 距 | 离 | →  
315 特别策划 服务最后一米的落差

外卖与即时配送早已成为生活刚需,从餐饮点餐到生活物资配送,消费者越来越依赖线上平台的高效履约。然而,平台与商家在页面上一目了然的服务承诺,在实际配送和交付过程中却频频“缩水”,让原本便利的消费体验,从期待直接滑向失望。



虾仁炒饭实物的虾仁数量与商家的宣传明显不符



售者追偿。

王律师建议,消费者应妥善保留下单记录、宣传截图、沟通记录、商品实物照片等证据,先与平台协商退款或赔偿;协商不成,可向12315、市场监管部门投诉举报,或通过诉讼维权。

## ■ 记者手记

便利之上更要守住诚信

时效承诺、商品标注、商家信息,本都是消费交易里最该较真的细节,可如今却频频出现承诺落空、信息造假、货不对板的情况,让本该省心的消费变成了堵心的经历。

订水找不到商家、电话是空号、点餐标注“虾仁十八只”到手却只有6只,这些看似不大的消费纠纷,戳破的是最朴素的消费信任。消费者选择平台下单,图的是方便、放心,可当商家敷衍履约、平台疏于监管,再小的权益受损,都会一点点消磨大家对行业的信心。

消费市场的长久发展,从来不是靠套路和敷衍,而是靠实打实的诚信与履约。一句承诺、一个能联系上的电话,都是经营的底线。平台不能只重抽成不重管理,商家更不能靠虚假宣传换取一时爆单。守住诚信底线,把服务做到实处,让每一次下单都安心、每一份商品都属实,即时配送的烟火气才能真正温暖人心,行业才能走得更稳更远。

文/摄 记者 信华 解菁 漫画 张亮

确预约。

点开商家信息,显示的地址为昆明路吉星南里9栋一单元,预留电话拨打为空号。营业执照图片模糊不清,商家信息几乎不可辨。点开评价页面,该店铺只有两条评价,均为差评:一条发布于2025年11月,称“未送货却显示送货完成,超时未送达”;另一条发布于2026年2月,称“骗子店铺,没送达却自动完成,电话全是空号”。小程序内,“我的客服”仅有工智能客服在线,难以有效沟通。

## 律师说法

天津融耀律师事务所王秀杰律师表示,针对外卖配送领域存在的商家信息虚假、履约不实、商品宣传与实物不符等侵权乱象,商家与平台均需承担相应的法律责任。

首先,如果商家在平台登记空号联系方式、虚假标注配送时效与营业状态,且未按约定完成配送,已构成违

约,应当对消费者承担赔偿责任;而如果商品宣传明确标注的食材数量与实际交付严重不符,则属于商家存在虚假宣传和消费欺诈,违反《消费者权益保护法》、《广告法》和《反不正当竞争法》等相关规定。消费者可以根据《消费者权益保护法》第五十五条的规定,要求商家承担“退一赔三”的惩罚性赔偿责任,并可向市场监督管理部门举报,要求对该商家发布虚假广告的行为进行行政处罚。

其次,外卖平台对入驻商家负有资质审核、信息核验、经营监管义务。若平台未核实商家联系方式、营业执照有效性,放任虚假店铺上线经营,且仅提供智能客服、未有效处理消费者诉求,则属于未尽到平台监管法定责任。根据《消费者权益保护法》第四十四条的规定,网络交易平台不能提供商品销售者的真实名称、地址和有效联系方式,消费者可直接向平台要求赔偿,平台赔偿后可向销