



生鲜“只生不鲜” 配送不时“失联”

新冠肺炎疫情期间网购投诉大增 网上买菜如何避免“踩坑”？

自新冠肺炎疫情暴发以来，居家成为大众的普遍选择，随之而来的是广大电商平台的订单迎来了爆发式增长。就连以前常常要到现场掐一把、尝一尝的生鲜产品，也都在网上下单了。不过记者采访发现，一些消费者近日的遭遇，令他们对网购生鲜产品仍然感觉不太踏实。

说好的“保鲜蟹” 成了“蟹糊糊”

海鲜是宁波人的最爱。上月18日，已宅家许久的市民周女士忍不住通过网上购物平台下单，购买了来自舟山的生鲜——梭子蟹，即宁波人俗称的“白蟹”。“舟山距宁波不远，而且页面宣传上特别说明是‘液氮保鲜’，我买的是冻品，品质应该有保证。”同时，宣传页面上还展示了大量将蟹烹制为葱油蟹、香辣蟹、蟹炒年糕的诱人照片。

快递来得挺快，一天后周女士便收到了，但烹饪的时候才发现并没有像网页中宣传的那么完美，下锅后居然成了“蟹糊糊”——“网店宣传照中显示，这蟹是可以做葱油蟹的，可是我刚进行第一步将蟹蒸熟，就发现肉质完全没有像对方说的那么鲜嫩，而是很糊！”

随后周女士向对方反映情况，店家却说，“这个梭子蟹做葱油蟹时是不能清蒸的。”同时建议周女士用面糊裹一下油炸，或者炒着做香辣蟹。“生鲜一旦烹饪或食用就无法再退货了。”疫情期间，周女士也没有精力与对方过多纠缠，尽管对方愿意提供一些补偿，但这个说法还是让周女士不满意，她给产品评价时配图并打了“中评”后，卖家又来电话百般要求撤回图片。一来二去的，导致这次购物体验相当不愉快。

“生鲜不鲜”是投诉焦点

与周女士相似，购买的“生鲜不鲜”已是近期不少消费者的共同遭遇。

即便在家附近买，也有人被“杀熟”。“疫情期间，我们全家曾连续10多天没出门，想吃新鲜水果就在家附近的店铺下单，但买回来的根本不新鲜。”近日，家住鄞州的李先生在家附近小卖部的微信群看到店老板发了很多新鲜水果的精美图片，点链接进去看，其中的冰糖橙个个鲜嫩饱满，就花108元下单了一箱。

次日，店老板进行无接触配送把橙子送到小区门口，李先生自提后发现，大概有三分之一冰糖橙干瘪瘦小，与宣传照大相径庭。与店老板交涉，对方却劝他在特殊时期不要过多计较，感到哭笑不得的李先生立马退了群。

记者通过12345后台查询发现，仅今年1月20日至3月9日，共计收到50起与生鲜相关的投诉、举报、咨询。同时《宁波市消保委2019消费维权报告》显示，去年共受理外卖投诉345件，其中有关餐饮投诉301件，外卖餐食品或送来的生鲜菜品有变质，APP自助平台送来的食品、生鲜水果蔬菜存在过期等情况，是投诉反映的主要问题。



网页上展示的宣传照片



液氮速冻和冰冻的区别

液氮速冻瞬间锁住螃蟹全部机能和物理变化，直到客户手中解冻后和新鲜的海鲜基本没有变化。

一般冰冻由冷风机在冰室内直接冷冻，时间上也无标准客户根本不能分辨海鲜的鲜度。

网上买菜 如何避免“踩坑”？

事实上，手机“菜篮子”作为一种新兴商业形态，也是重要的民生工程。前不久数据分析公司QuestMobile发布的《2020中国移动互联网“战疫”专题报告》显示，中国生鲜电商整体日活用户从平日的不到800万，在春节期间突破1000万，节后再次突破1200万。以节后日活用户计算，相对于平日，增幅高达50%。

其中针对网购，宁波市市场监管局近日发布四大消费警示时重点提到，网购是非实体店现场购物，因此，消费者在理性消费的同时，“请务必关注网店是否证照齐全，合法有效；面对秒杀、超低价、限时特惠等促销宣传需理性，注意查看促销优惠的具体条款；注意查验货物，并保留相关凭证。”其中，对金额较大的商品应主动索要发票作为购物凭证，付款时使用正规的第三方支付渠道进行支付。发生消费争议时可以据此向商家、交易平台交涉，必要时可以向职能部门投诉。

若网购对象是生鲜，消费者更要提高警惕，增强自我保护意识，“网购冷鲜食品时，尽量选择口碑好，即品质相对稳定的网店，同时询问生产日期、保质期，避免因冲动购买大量暂不需要的商品。购买时还应详细了解发货时间和大致的物流时间，快递务必‘先验货再签收’。遇到商品破损、腐烂、图文不符等情况，需以理性方式，依法维护自身权益。”业内人士提醒道。

记者 谢舒奕 毛雷君

配送师傅“失联”时有发生

同时据一些消费者反映，送菜师傅“失联”、菜价“坐过山车”等问题也有发生。

例如，2月19日市民赵女士花200元左右在买菜APP下单，“商家承诺第二天送到，但第二天送菜师傅居然失联了！”赵女士与客服协商退款，对方过了好几天才将钱退回银行卡，“虽然没遭受经济损失，但是购物体验很不好。”

同个购物平台上，市民李女士发现这里短时间内菜价涨了一倍。据回忆，她2月14日购买的青

椒每斤4.75元，10斤装面粉每袋24.8元；隔了一周多时间却看到同款青椒价格翻倍至每斤8.29元，10斤装面粉要卖35.8元，“对方答复是因为运输成本上涨所致。”李女士不能接受。

记者查询12345后台发现，今年1月20日至3月9日，反映“买菜”相关投诉、举报、咨询情况的多达两三百条，结合上述生鲜商品质量问题，投诉热点问题主要集中在以次充好、物流延迟、退款难且未及时退回、虚假宣传等诸多方面。

