

一份蛋糕订单牵出巨额罚单

「幽灵外卖」系列案追踪

新华社“新华视点”记者 韩洁 戴小河 赵怡宁 王悦阳

4月17日,国家市场监督管理总局依法对拼多多、美团、京东、饿了么(淘宝闪购)、抖音、淘宝、天猫7家电商平台开出35.97亿元巨额罚单,对7家平台法定代表人和食品安全总监合计处以罚款1968.74万元,严惩平台放任“幽灵外卖”行为。“新华视点”记者全程追踪,揭开“幽灵外卖”的运作真相,透视监管重拳背后的民生考量。

撕开黑幕: 一个蛋糕引出“幽灵外卖”陷阱

一通消费者投诉,意外揪出蛋糕外卖行业的惊人猫腻。

2025年7月,北京海淀区市场监管局接到投诉举报称,在某平台“甜颜情书蛋糕”店铺购买的生日蛋糕上直接插着鲜花,怀疑有食品安全问题。

执法人员接诉后立即排查。从线上浏览,这家店铺的展示格外亮眼:宣称坐拥378家连锁门店,月销订单过万单,精致的蛋糕实拍图、整齐公示的食品经营许可证……怎么看都是正规靠谱的品牌门店。

可当执法人员对其北京地区20余家店铺逐一核查后,却发现北京地区店铺均无实体店,且经营许可证号均为伪造。

2025年8月,市场监管总局对该案初步研判后,决定提级调查,从全国抽调200余名执法骨干组成专案组,对电商平台开展首轮现场核查。

随着调查深入,真相被层层揭开。

执法人员全程追踪订单流转轨迹,发现明明是在平台店铺上下的单,最终寄出地址竟然在一处简陋的居民楼里。转单平台由此浮出水面。

以一份消费者支付252.3元的6寸高档奶油蛋糕订单为例,电商平台接到订单后,“幽灵店铺”将此单在转单宝平台挂单出售,三家接单店铺分别出价100元、90元、80元,最终报价最低的商家中标。

在这一过程中,“幽灵店铺”赚取121.9元,电商平台收取服务费50.4元;实际制作蛋糕的店铺以80元接单,支付转单宝服务费3.2元,包括自配快递费在内到手76.8元。记者了解到,6寸奶油蛋糕如果用较好材料,成本约为60元。账单背后,电商平台与“幽灵店铺”坐享其成,真正提供蛋糕的经营者仅能获取微薄利润。

根据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》规定,入网餐饮服务提供者不得在加工操作区外加工制作食品,不得将订单委托其他食品经营者加工制作。

被查电商平台明知有上述规定,却与转单平台签订数据共享协议,协助入网店铺转单,纵容“幽灵外卖”行为蔓延。

中国政法大学教授时建中认为,作为一种商业模式,转单本身并非违法行为。但“幽灵店铺”介入后,就成了逃避食品安全监管的通道。

顺藤摸瓜,专案组发现了重庆转单宝和安徽寻梦两大主力转单平台,累计查出违规转包蛋糕订单超360万单,涉及拼多多、美团、京东、饿了么(淘宝闪购)、抖音、淘宝、天猫7家电商平台,挖出“幽灵店铺”6.7万余家。

“这一发现绝非小违规,而是新型违法模式,是产业化、规模化的乱象。”市场监管总局稽查局稽查四处处长韩冰表示,消费者花高价吃着低质食品,知情权被剥夺,网络餐饮安全防线被这些“幽灵”啃噬得千疮百孔。

架空监管: 平台失责埋下食品安全隐患

为什么假证假照能批量上线,为什么平台审核形同虚设?

随着调查深入,更多隐藏内幕逐渐浮现:一些头部平台给违规行为开绿灯,纵容假证泛滥。

专案组调查发现,假证团伙的操作像工厂流水线一样,环环相扣、层层分工。

产业链上游负责搞“料子”——网店注册所需的身份证、营业执照等底稿。他们要么直接“P图”,把真执照上的名字地址改一下;要么花三四十元买逼真的假材料,含真人持身份证照片,蒙混“过关”。

中间的技术加工者深谙平台规则,是假材料的“美容师”。他们清楚审核重点与漏洞。若材料被退回,便按提示修改细节,直到通过,每单赚5元钱。

下游是“包过审”的跑腿者,主打“一站式”服务,收八九十元包办注册、传图、盯审核;假店被封后,收30元即可重新上线。有人靠他们注册了570多家假店。

而被查电商平台的失管失责,更是让假证假照“畅通无阻”。

中介和平台审核员暗中勾结,滋生出一套行业潜规则。“如果假证被系统卡住,审核员会提醒中介‘公章颜色不对’或‘企业代码查不出来’。中介接信后告诉做假证的,让他们改。就这么‘被打回、改一改、再提交’,内鬼教外贼,硬生生把假的磨成真的。”专案组人员介绍。有平台工作人员辩称:“我们要是审得太严,店铺就去其他平台。”

市场监管总局稽查局稽查四处干部娄思涵说,一些平台为抢占市场,对“一眼假”的假证假照视而不见、放任纵容,还和转单平台签订数据共享协议,开放接口支持一键转单。

查办过程并不轻松。有的平台以“系统升级”“数据涉密”为由,故意拖延、拒不配合;有的平台提供碎片化、乱码数据,企图掩盖事实;更有甚者,直接暴力抗法——拼多多专案组的一名执法人员,因企业员工故意关门,导致左手食指骨折及右脚踝软组织挫伤。

面对平台筑起的海量数据壁垒、加密核心信息,专案组研究平台算法,搭建数据模型,一点点穿透技术封锁,掌握了订单流转、资质备案、转单交易的证据。

雷霆重罚: 引导平台经济稳健前行

这起案件涉案平台多、罚款金额高、法律适用复杂,是平台经济领域食品安全监管的新课题。

为确保定性准确、程序合法、处罚公正,市场监管总局审慎研究,厘清法律适用、证据标准、处罚尺度,历经多轮论证,先后多次与法学专家、司法机关工作人员反复研讨,最终形成共识。

市场监管总局发布的处罚决定明确:拼多多、美团、京东、饿了么(淘宝闪购)、抖音、淘宝、天猫7家电商平台涉嫌未依法履行资质审查义务,对平台内经营者侵害消费者合法权益行为未采取必要措施,违反食品安全法、电子商务法、消费者权益保护法;转单宝、安徽寻梦等转单平台涉嫌未依法履行资质审查义务、未依法取得平台备案、为违法转单提供技术支持;“幽灵店铺”涉嫌违法转单、使用虚假证照、伪造食品经营许可证。

记者了解到,此次监管部门处罚采取“一店一罚、累积计算”的方式,对每一家“幽灵店铺”、每一次审核失职单独处罚,最终开出自2015年修订食品安全法以来在食品安全领域的最大金额罚单。

“平台资质审核是食品安全的第一道防线,防线崩塌,整个监管体系就会失效。此次‘一店一罚’具有里程碑意义,倒逼平台从‘形式审核’转向‘实质审核’,真正扛起主体责任。”北京大学法学院教授薛军说。

在时建中看来,此次“幽灵外卖”系列案是监管部门强化线上食品安全监管、规范平台发展的标志性案件,会对未来类似案件的判罚提供参考。

记者了解到,案件启动调查后,市场监管总局第一时间责成电商平台立行立改。目前,7家电商平台均已下架有关“幽灵店铺”,停止与相关转单平台的餐饮转单合作。

从一张252.3元的蛋糕订单,到7大平台悉数被罚;从378张伪造证件,到6.7万余家“幽灵店铺”被清零;从审慎研究锚定司法标尺,到巨额罚单震慑行业……“幽灵外卖”系列案查办攻坚战虽落下帷幕,但其带来的警示和启示值得深思。

平台经济是数字时代的发展新引擎,网络餐饮是百姓日常生活的刚需,但流量再大、规模再广,不能逾越食品安全红线;利润再高、扩张再快,不能漠视法律义务、丢弃民生底线。唯有坚守诚信与责任,当好“守门员”,守牢“安全线”,才能赢得消费者的信任和支持,才能在激烈的市场竞争中行稳致远。

新华社北京4月17日电

