

315  
调查

# 饿了么擅提高商户餐品价格赚差价

有消费者日前曝光，满记甜品大众点评外送价格比堂食价格贵30%。北京商报记者查访发现，该满记甜品门店是大众点评同步自饿了么的商家，但该商户明确否认自己与饿了么存在合作。而且此类事件在饿了么平台上并非个例，业内人士指出，外卖平台烧钱已经到了一定阶段，确实需要造血的必要功能，但是不论是提价还是其他盈利模式，平台、商家、消费者彼此之间应该有一定的透明度，以实现三方合作的健康发展。



## 平台价格比正价贵30%

有消费者日前在网络上反映，在大众点评上点满记甜品上海越洋广场店外送餐品价格相较该店堂食价格贵30%。北京商报记者从网友曝光的图片上看到，该网友点的蓝莓梦幻、芒果双皮奶、白雪黑珍珠3款餐品，外送价格分别是41元、38元、36元，而相同商品堂食的价格分别是31元、28元、29元。这3款商品，如果不计外送的餐盒费和外送费，外送价格高出堂食27元，贵出30%，单品来看，芒果双皮奶更是高出将近36%。

大众点评外卖相关负责人随后表示，已确认该商户存在问题，且已经下架商户，并表示该商户是同步自饿了么。据悉，此前饿了么曾与大众点评达成战略合作，饿了么获得大众点评与既有投资人的8000万元战略投资，业务合作上，实现二者商户数据互补和平台间流量整合，饿了么支持大众点评的外卖服务。

不过北京商报记者从满记甜品上海越洋广场店了解到，事实上这家门店此前并未与饿了么有正式合作。该门店工作人员表示，这种情况可能是饿了么将门店挂在外卖平台上以赚取餐品门店正价和平台外卖价格之间的差价。有商家就表示，尽管希望能够通过外卖平台接入更多的客源，但希望能够以正常合作协议程序进行。“事后可能涉及产品权责，这是最难说清楚的。”该商户还表示，消费者在消费后关于餐品的所有评价全部是针对商家的，这对商家来说也是非常有风险的，尤其是平台擅自加价，直接伤害了商户的品牌。

无独有偶，有消费者向北京商报记者投诉，自己在饿了么也遭遇和上述案例相似的情况。北京许留山鲁谷田村万达店在饿了么外送的价格也高出堂食价格不少，在饿了么可以看到，北京许留山鲁谷田村万达店的多芒小丸子价格是44元/份，芒果班戟是19元/份，然而记者从门店工作

人员处了解到，门店的价格分别是38元和16元。

对于饿了么餐品价格更高的情况，北京许留山鲁谷田村万达店工作人员表示，饿了么在店内拿取餐品的价格就是门店的正价，对于饿了么取完餐品后的外送定价以及是否有折扣，是否存在通过赚取差价获得盈利，门店并不知情，事情也与门店无关。该工作人员同时透露，其实饿了么也并非会直接加价售出，他们也会给消费者相应的折扣。有业内人士表示，按照这种模式，实际上饿了么存在提高价格给出虚假折扣的情况。“可能在一定折扣之后，消费者实际支付的金额与堂食价格差不多，但这里的折扣实际上就是虚假折扣了。”

## 饿了么已被多次曝光

对于上述两起事件，北京商报记者联系饿了么方面，但后者并未给出明确回复。饿了么相关工作人员也表示，商户和饿了么都有权限调整菜品的价格和起送价，不过饿了么这边的调整，往往是做优惠活动的时候，会统一调整某些菜品的价格；恶劣天气的时候，会参考局部地区的运力情况调整起送价。

事实上，除了价格问题之外，饿了么此前也是黑历史斑斑，仅去年下半年以来就多次被曝光。

去年9月，成都记者走访饿了未上传餐饮服务许可证及营业执照的商铺，随即选取的5家有3家实体店内没挂营业执照，在当地一个固定地点打开软件发现，附近107家餐馆，但有75家看不到餐饮服务许可证；而对于不少营业执照和餐饮服务许可证显示为“上传中”的餐饮商家，是隐身小区民房、没有任何证照的作坊。记者亲测无需提供营业执照和实体店铺的相关信息，仅提供身份证件和银行卡即可成功在饿了么注册一家外卖餐馆。

彼时饿了么工作人员回复，此前可以为正在办理营业执照、卫生许可证和餐饮

## 满记甜品

餐品	店内正价	平台价格
蓝莓梦幻	31	41
芒果双皮奶	28	38
白雪黑珍珠	29	36

单品最高贵出将近36%

不含餐盒费、配送费外卖订单总价高出堂食27元，约30%。

## 许留山

餐品	店内正价	平台价格
多芒小丸子	38	44
芒果班戟	16	19

单品最高贵出将近19%

## 三方应实现价格透明

一位餐厅老板向北京商报记者介绍目前和几个大的外卖平台合作的情况是，大部分外卖平台都是以折扣价从餐厅取餐，向消费者正价收取费用，平台提供配送；而饿了么则是以正价在餐厅取餐，向消费者收取正价费用。

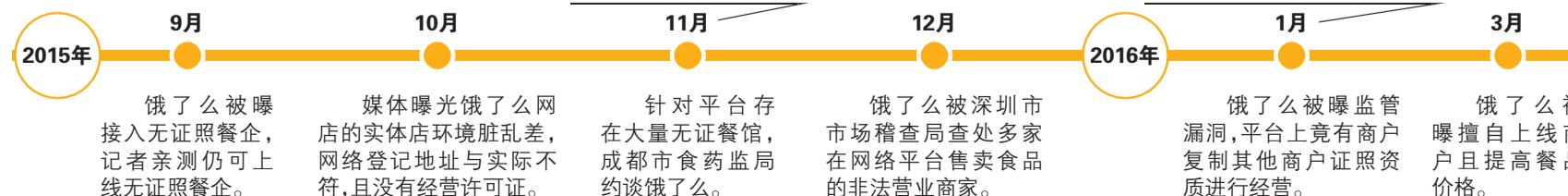
值得注意的是，在这一模式下，饿了么只提供平台不提供配送，费用则是在营业额中按照一定比例抽取。而消费者在平台上的实际支付金额，则是餐品费用、餐盒费用、配送费用总和经平台优惠折扣后的价格。尽管利润可能会少一些，但是薄利多销，且店内空间有限，餐厅还是非常愿意和平台合作。该餐厅老板坦言，就自家店经营情况来看，与饿了么的合作方式利润相对更高，即饿了么利润空间更小。因此有业内人士表示，饿了么需要寻找更多的盈利模式和渠道。

尽管如此，饿了么这种通过擅自调高餐品价格获得差价的方式，业内也并不认可。有业内人士表示，这种赚钱方式对于进行烧钱大战的外卖平台而言可谓是杯水车薪，而且对品牌伤害极大，不应该是大外卖平台应有的风格。

也有业内人士指出，对于平台而言，本身就是希望能够通过平台服务中找到一种盈利模式，而整个外卖平台目前烧钱已经到了一定的阶段，这个时候必须要有一个自己造血的功能，不能一味靠投资者的输血，这个时候从运营模式、盈利模式也应该有一定的改变。但这些都应该以与商家之间的协商为前提，因为消费者在平台上的消费体验也是针对商户并非平台，而在商家和消费者不了解的情况下，外送餐品价格高于堂食价格很容易造成“价格虚高”的误会。平台与商家、平台与消费者乃至商家和消费者之间都应该有一定的透明度，平台才能够健康运转，辐射至整个外卖行业也是同理。

北京日报记者 陈杰 郭白玉

## 2015年下半年以来 饿了么被曝光时间轴



媒体曝光饿了么餐厅商户后厨卫生条件堪忧，且无任何经营手续。

饿了么被曝商户食品加工环境恶劣，且餐饮服务许可证与营业执照不符且已过期。

饿了么被深圳市市场稽查局查处多家在网络平台售卖食品的非法营业商家。

饿了么被曝擅自上线商户且提高餐品价格。