

# 外卖买到 6 盒过期方便面

## 一方维权,一方喊冤,消费者陷入自证困局

五一假期本是休闲放松的时刻,从上海到昆山度假的罗先生却因一顿夜宵陷入了维权困境。5月1日晚,他和朋友通过外卖平台在一家超市购买了6盒方便面,收货后发现全部过期,商家起初同意退款,听到罗先生索要赔偿后突然反悔,指责他“搞诈骗”。一方维权,一方喊冤,到底是消费者维权不易,还是商家对“职业打假”产生应激?

### 消费者:商家“先认后赖”

5月1日晚,罗先生和几位朋友来到江苏昆山花桥聚会,通过外卖平台从“某优便利超市”下单了6盒方便面,准备当夜宵。

罗先生回忆,外卖很快送到,他拆开包装准备泡面时,习惯性地看了一眼生产日期,发现是2025年8月生产,保质期6个月,意味着这盒方便面在2026年2月就已经过期了。他又翻了翻剩下的5盒,一模一样,全都过期了两个多月,于是罗先生立即通过外卖平台联系了商家。

“客服一开始态度挺好的,说不好意思,让我们把货退回去,把钱退给我们。”

但是,罗先生并不接受仅仅退款的处理方式,在他看来,商家售卖过期食品,已经违反了《食品安全法》相关规定,他提出退货退款后,还要求赔偿1000元。

就是这句话,让超市老板的态度急转直下,得知罗先生要“按规定来”后,态度立刻变了。

“对方变卦了,不承认了。”罗先生说,商家直接否认这些过期方便面是从她们店里卖出去的,到后面直接说这是在敲诈。

无奈之下,罗先生和朋友直接赶到了超市,并选择了报警,民警到场后联系了超市老板,老板在电话里依然坚称罗先生他们在诈骗,当晚民警只能建议罗先生等人向市场监管部门反映,或通过法律诉讼解决问题。

“他们第一次打电话来的时候说退款,但那一次我们没有录音。”罗先生懊恼地说,他没料到,商家的态度变化这么快,自己因为没有留下关键证据,一下子陷入了被动。

如今,罗先生保留了6盒过期方便面,连外卖包装袋上的订单小票都没扔,同时他也向江苏12345市民热线反映了相关情况,希望能得到一个解释。

“东西全都在,一口没吃,单子也在,怎么就成了我讹他了?”

### 超市:以前碰到过讹诈的人

“我们没有过期的,所有临期都能退货,厂家都给退。”

近日,新闻晨报·申度新闻记者联系上“某优便利超市”的老板,对方坚决否认曾售出过期食品。

老板解释称,厂家业务员会定期来店里盘点库存,临期商品会及时下架退回厂家。

面对5月1日当天与罗先生等人的纠纷,老板说罗先生报警后,警察来过店里,检查了货架上的同款方便面,没有发现过期食品。

“从我们店走出去,还有骑手经手,过了好几道手,谁也说不清。”

老板坦言,对于消费者声称买到过期食品,她已经不是第一次遇到这种事了,“有很多这种诈骗的,有碰瓷的。”老板直言,此前有人来买一个包装的卤蛋,拿着东西就说过期了,也是索赔1000元。

对于事情的真相如何,老板告诉记者,她也希望市场监管部门能调查清楚,但是面对记者的采访,对方也表现得有些警惕。



AI生成

### 市场监管在店内发现其他过期产品

5月7日,罗先生收到昆山市场监督管理局的短信通知:“我局于2026年5月1日收到你向我局投诉便利超市的消费者权益争议,经审查,符合受理条件,决定受理。”

5月12日,记者从昆山市市场监督管理局了解到,针对罗先生的投诉,他们于5月11日去超市调查,暂未发现过期的同款方便面。

“昨天下午,我们工作人员在店内发现了3包过期的牛板筋,已经立案了。”

上述市场监管工作人员表示,目前需要罗先生将补充证据提供至指定工作邮箱,等待进一步调查和调解。

面对罗先生的指证,以及超市老板的辩解,过期泡面事件是否会陷入“举证难”的困境?

记者通过公开信息查询到,2025年,广东潮州的陈先生深夜通过外卖平台购买方便面,发现8桶都已过期22天。商家同样以“证据不足”“存在调包可能”为由拒绝赔偿。法院审理后认定:陈某收货后不到一小时就反馈问题,提交了订单记录、包裹实拍图、聊天记录等证据,内容连贯完整,证明过期商品购自该超市,最终判决商家赔偿1000元。

同样是2025年,吉林市的王某在超市购买矿泉水,喝了几瓶后才发觉已过期两个多月。超市辩称“消费者未当场查验,自身存在过失”。法院经审理指出,消费者无义务在购买时逐件检查食品保质期;经营者因管理疏忽导致过期商品上架,对商品质量负有首要责任,判决超市承担惩罚性赔偿。

我国《食品安全法》第148条明确规定,只要经营者销售了“不符合食品安全标准的食品”,消费者就可以主张10倍赔偿,且最低赔偿额为1000元。

但是,消费者买到过期食品后,因证据不足导致无法获赔的情况也时有发生。

近日,在湖北团风县人民法院发布的一起典型案例中,消费者张某通过外卖平台在某超市购买3杯酸奶,收货后发现其中1杯已过期5天。张某随即向法院提起诉讼,要求商家赔偿1000元。尽管张某持有订单记录、过期实物以及与商家的聊天记录,法院最终仍以“证据不足”为由,驳回了其全部诉讼请求。

法院审理认为,张某提供的过期酸奶外包装条形码系该款产品的通用编码,并非涉

案超市的专属追溯码,无法证明该杯酸奶是从该超市售出。此外,虽然商家在沟通过程中曾提出“退换”,但法院认定这属于“为化解纠纷而提出的方案”,不能等同于法律意义上的“自认”。由于张某未能提供完整的“开箱视频”或能够锁定流通环节的其他证据,无法形成从“平台下单”到“收到过期商品”的闭环证据链,故应承担“举证不能”的法律后果。

### [新闻延伸]

## 如何破解消费者维权举证困境?

罗先生的遭遇折射出当前消费维权难的现实困境:在缺乏第三方有效见证的情况下,消费者拿什么证明“这盒过期方便面就是从这家店买的”?

罗先生保留了订单截图、外卖小票以及6盒未开封的过期方便面,在他看来,这已经是能力范围内最完整的“证据链”了。但在商家“可能是骑手调包”“可能是顾客自己换的”的辩解面前,这些证据似乎都值得再次推敲。

有法院明确指出,如果消费者能提供开箱视频,形成“从包裹到商品”的完整记录,则是锁定证据最有力的方式。

问题在于,要求每一个消费者在收到外卖时都架起手机全程录像,未免强人所难。

但与此同时,商户也有自己的苦衷。这家超市的老板反复强调“以前碰到过讹诈”,这种“一朝被蛇咬”的防御心态,在商家中同样相当普遍。

如今,以牟利为目的的职业索赔人并不少见,他们利用商品标签瑕疵、临期食品未及时下架等“软肋”,通过规模化举报、威胁曝光或诉讼手段索要高额赔偿。职业索赔人的存在,使得部分商家在面对正常消费者维权时,容易产生“应激”——你索赔,你就是讹诈;你报警,你就是想闹大。

当消费者的正常维权被贴上“讹诈”标签,当商家因害怕被讹而选择“死不认账”,这场博弈中,真正受损的是整个消费环境的信任基础。

《食品安全法》第148条的惩罚性赔偿制度,初衷是抬高违法成本、压实经营者主体责任,守护食品安全底线,而非让消费者与商家陷入自证清白的猜疑内耗。

在现实生活中,我们不能苛求普通消费者每一次消费都必须开箱录像,这既不符合日常消费习惯,也违背了维权的便民初衷;更不能让商家一句“疑似调包”就轻松免责,将举证压力全然转嫁给消费者。

要破解这一困局,需要凝聚多方合力:商家应主动完善进货、出库、配送全流程溯源记录,用标准化流程自证合规;平台需优化订单溯源、配送留证、纠纷调处机制,为双方提供中立凭证;司法与监管层面应结合日常消费场景,合理分配举证责任,同时严厉打击恶意索赔行为,区分合法维权与职业讹诈。

唯有让责任归位、信任归位,才能跳出“消费者难自证、商家怕被讹”的死循环,让惩罚性赔偿真正成为守护消费安全的利器。

晨报记者 陈泉

## 上海蓝天经济城

2016-2018  
上海市著名商标

**物资回收**

**渝水堂 高价收购**  
 红木家具·老家具·字画·扇子·印章·像章·老服装·小人书·紫砂壶·玉器·瓷器·地址:多伦路文化名人街182号(近四川北路)  
 热线电话:65407260 13601926417  
 高经理 免费上门服务

**南翔游戏谷**  
 ◆游戏产业集聚区 ◆充足空间规划 ◆优质配套政策 ◆租金减免  
 联系电话:18918526217(朱先生)、13661404363(张先生)

**南翔·元谷 文体旅元宇宙生态区**  
 ◆南翔古镇新地标 ◆租金减免  
 联系电话:13651936939(金先生)

总部地址:上海市嘉定区南翔镇银翔路655号  
 总部热线:59129999, 59122222

投放热线:22895373  
 (新闻晨报)综合分类、遗失、注销各类声明广告