

又见“刺客”

点外卖选个口味都要被收包装费

江苏省消保委:平台和商家应确保包装费的合理性

你点外卖的时候,有没有在意过外卖“包装费”?最近不少消费者表示,自己在点外卖时遭遇了“包装刺客”。江苏省消保委认为,消费者支付了虚高的包装费,伤害的是消费者的信任和热情。平台和商家只有确保产品、包装等费用的合理性并告知到位,才能收获消费者的信任,实现自身长远发展,外卖打包费不应成为一笔“糊涂账”。

现代快报+记者 徐梦云 综合红星新闻

消费者吐槽

烧烤按串收包装费,麻辣香锅选口味也收包装费

“一份麻辣香锅底料收了我4.99元,没想到选个口味还得再给2.99元的包装费。”日前,王同学在外卖平台下单了一份原总价56.78元的麻辣香锅外卖。使用优惠券后,总价降至19.88元。原本觉得自己“薅到羊毛”的王同学却在小票里意外发现,这份外卖中不仅收取了口味费,还同时收取了她口味费中隐藏的打包费。

王同学说,她对外卖包装有偿使用非常理解,实际上该订单已经收取1元的包装费。令她感到不满的是这份外卖在口味费中额外夹杂了包装费:“我认为这是一种欺骗行为,因为外卖已经收取我的包装费,口味需要什么额外包装呢?”王同学表示,自己在意的并不是那2.99元额外支出,而是消费背后的不透明。

事发后,王同学积极联系外卖平台希望协商退款,但平台方以“无权干涉商家收取外卖包装费”为由拒绝了王同学的诉求。至今,王同学的问题也没有得到回应解决。

这不是王同学一人的遭遇。现代快报记者在外卖平台点单时,发现不同店铺包装费价格不一,有0.5元、1元、2元、4元、6元不等。其中一份原价42元的披萨,店铺优惠价29.4元,打包费6元,总价超35元。关于外卖打包费的投诉并不少,现代快报记者在“黑猫投诉”上分别以两大外卖平台包装费为关键词进行搜索,看到与“美团包装费”相关的投诉信息有81条,与“饿了么包装费”相关的投诉信息有138条。



配送费+餐盒费9元

面对高价的外卖包装费,不少“外卖族”表示被“刺了一刀”。包括粉丝超2000万的抖音博主B太在内的多个博主,近期都在短视频平台分享了自己遭遇外卖包装“刺客”的问题。一些博主和王同学发出了同样的感慨:“虽然多付出的外卖包装费就几块钱,但这笔费用来得不明不白,本不该让消费者承担。”

除此之外,诸如烧烤、麻辣烫等也同样是“包装不增加,包装费却增加”现象的“重灾区”。多个店铺的烧烤打包费均按每串0.3元收取,即每多点10串就会额外增加3元包装费。而实际上,多数烧烤都只会打包在同一个食品包装袋或保温袋中,并不会单独包装。

两个鸡蛋放一个口袋收两份打包费

红星新闻记者在实际点单体验中也发现,打包费重复收取,但包装并未增加的情况并不少见。

红星新闻记者在“曼玲粥店”下单食品就看到,下单一个老面馒头价格为1.9元,按照包装收费标准,每份馒头需额外收取1元打包费。下单3个馒头,总价为5.7元,额外支付馒头打包费3元。此外,一枚2.9元的茶叶蛋,也同样要按照每份1元收取打包费。记者购买2份茶叶蛋总价为5.8元,另还需支付2元打包费。换言之,购买以上食品的总价达到16.5元,其中食品价格为11.5元,打包费为5元,占比接近一半。

收餐后红星新闻记者看到,其中3个馒头分装在2个餐盒中;而2枚茶叶蛋则装进了一个纸袋中。记者致电该餐厅,一工作人员表示,线上是自动收费,如果是在门店购买后打包带走,装茶叶蛋的纸袋子不会单独收费,食品能装在一个餐盒都尽量放一个,最终使用了多少

个餐盒,就收取多少费用。

另一名称该店铺负责的工作人员则表示,店铺打包费收取标准系公司整体规定。对于出现每个食品都单独收取打包费,或未使用打包盒却多收打包费的情况,该负责人表示不清楚。后经协商,该店主退回3.9元的打包费。

此外,在一家“蓉城川菜”红星新闻记者下一份冒菜和米饭的打包费为2元,但如果需要在冒菜中额外增加其他菜品,每增加一份菜品,就需额外支付0.3元的打包费。记者询问该店家了解到,所有增加的菜品并不会单独进行包装,而是一起加入到订单中的冒菜里,最后送到顾客手中的餐盒也仅有一个。

该店铺工作人员回应表示,如果是现场购买打包带走,每个餐盒只需支付1元打包费。至于平台上为何单独加菜要额外增加打包费,该店主表示不清楚。

咖啡门店不收打包费,线上下单就要收

相比于食品需要额外承担打包盒费用,令更多消费者不满的是诸如奶茶、咖啡等饮品在线上点单,也要额外收取1~2元不等的打包费。

“顾客线下在门店吃饭,要打包带走需要支付打包盒的钱,这个可以理解。但是点一杯咖啡,同样的纸杯,同样的吸管和包装袋,门店带走不收费,线上点单怎么就要收费呢?”冯女士抱怨饮品打包费收取的不合理现象,她认为商家这样操作有失公允。

冯女士常常在外卖平台下单各类饮品:“以为线上下单有更多优惠,但后来才注意到,每次都需要额外支付1元钱左右的打包费。而实际收到饮品的包装,和自己在线下门店购买打包带走的包装并无二致。”

“我一般一天要点两杯饮品,平均一天就要多给至少2元打包费。如果额外再点比如奶茶中的配料,往往还需要再支付几块钱包装费。”冯女士说,按每天3块钱打包费计算,一个月她额外支付的打包费基本在50元以上。

很多商家都设置打包费,基本上消费者每点一份外卖,就要交一份包装费,单个包装的费用为1元~2元

有用户表示

点烧烤外卖时,发现按串收打包费,问题是送餐到手后,是放在一起的点麻辣烫,所有菜都有单独的打包费,但菜都放一起了,也没有单独包



●有餐饮店老板表示
收包装费,是因为平台抽成高,加上各个商家之间低价竞争,也是迫不得已

●有专家认为
商家可以收取一定包装费,但不应大幅超过餐盒本身的成本
商家应尊重消费者的自主选择权,提供可供选择的打包方案

视觉中国供图

平台回应

打包费由商家自定,消费者遇问题可以投诉

价格不一的包装费到底由谁来规定呢?规定的依据又是什么呢?8月17日下午,现代快报记者致电美团外卖平台客服,客服工作人员解释外卖包装费是由商家规定的,也是由商家收取费用。该客服表示,平台禁止商户对消费者设置不合理打包费,平台如果核实商户存在相关的行为,会根据商户违规的不同程度,进行相应处理。她表示:“如果消费者遇到不合理打包费问题,可以和商户进行协商,协商不成,可以投诉到平台。”

随后,记者又致电饿了么平台客服,客

服人员表示商家会综合包装成本等因素收取包装费用。如果用户下单后,遇到高额包装费问题,可以向平台进行反馈,平台会进行核实处理。“平台接到用户投诉后,也会对商家进行监管。”当记者问外卖包装费由谁收取,该客服人员表示并不知情。

记者联系某全国连锁餐饮店,工作人员表示外卖平台都有收取打包费这个项目,本店是按照餐盒的大小和使用数量进行收费,具体是不是商家规定的费用数额,门店人员并不清楚。另一餐饮店工作人员也表示并不清楚,可能是老板定的价格。

权威表态

省消保委:平台和商家应确保包装费合理性

外卖包装费在不知不觉中成了“刺客”,对此,江苏省消保委认为,商家考虑盈利和成本无可厚非,但是不能为了降低自身的经营成本而向消费者随意收取额外费用,不公示、不合理地将经营成本转嫁给消费者。平台和商家只有确保产品、包装等费用的合理性并告知到位,才能收获消费者的信任,实现自身长远发展。

一方面,广大外卖商家要依法诚信经营,合理收取外卖包装费。首先,对打包费的定价和收取要遵从实际,合理定价、按需收取,不能违背诚信原则随意标价、重复收取。其次,商家可以通过平台主动呈现包装

的材质、单价等,进一步保障消费者知情权和自主选择权。此外,预包装的商品不应再次收费,杜绝捆绑消费、强制消费。

另一方面,外卖平台应针对外卖打包费完善相关机制。平台应科学设定“分成”机制,减轻商家经营压力;让消费者明白白消费,进一步增强用户“黏性”。明确打包费的收取范围、方式、定价标准等事项,确保透明公正。加强对商家的规范引导,杜绝外卖包装费的不透明、不合理行为,对违规收取费用的商家进行严格约束,进一步保障消费者合法权益,为消费者提供更公平透明的消费环境。