

一个馒头售价1元,包装费也要1元;点了30个烤串,包装费就要6元……

外卖“包装刺客”来袭,你中招了吗?

本报记者 张倩

买了30个烤串,包装费另付6元;食品本身价格为30.6元,另外收打包费7.4元;付了5个包装袋的费用,却只给了一个包装袋……近日,不少市民在点外卖时,遭遇了“包装刺客”。

市民反映,外卖包装收费存在不少痛点:收费过高,按单件收取;线下购买不收打包费,线上下单却要收;商家在不同平台收取的包装费也不同……这些问题如何解决?消费者应该如何维权?记者就这些问题进行了采访。

一个馒头售价1元 包装费也要1元

20元的商品,打包费就要十几元;付了5个包装袋的钱,却只给了一个包装袋;每个烤串都收包装费;同一商户在不同平台收取的包装费,竟然不一样……近段时间,不少市民被外卖“包装刺客”刺痛。

25岁的孙玲单独居住,不会做饭的她常常在外卖平台下单。孙玲喜欢吃一款小碗菜,菜品本身价格不高。可每一次结账下单时,她都发现总费用高出菜品费用不少。她仔细查看,发现是外卖包装费太高了。

孙玲近日在外卖平台下单,订了4份小碗菜和两个馒头,总共花了30.6元,其中竟包括外卖包装费7.4元。

“一个馒头售价1元,包装费也要1元。我点了两个馒头,包装费就花了2元,相当于4元买了两个馒头。”孙玲说,这样的馒头在线下超市每个售价仅0.5元。“更让人无语的是,馒头的包装就是一个普通的塑料袋,根本不值这些钱。”她气愤地说。

市民黄女士也经常遭遇“包装刺客”。近日,她在外卖平台买了一份麻辣鸡架,价格是23.66元,包装费是2元;买了一个银丝卷,价格是0.7元,包装费却要了2元。后来,她又买了一个银丝卷,包装费又多了2元。这样算下来,黄女士购买的食物价格是25.06元,包装费为6元。黄女士拿到外卖的时候,却发现两个银丝卷被装在了同一个纸袋中……

“一个银丝卷0.7元,包装袋却要2元,而且是非常普通的小纸袋。而我手里的这个包装袋,因为装了两个银丝卷,价格已高达4元。”黄女士说,外卖“包装刺客”让她很受伤。

采访中,记者了解到,遭遇外卖“包装刺客”的市民还有很多。他们认为,商家如果觉得食品定价低,可以把价格适当地调高一点,而不应该靠高价外卖食品包装“找补”回来。

每个烤串都要收包装费

随餐可乐要收包装费,奶茶



配料分装要收包装费,每一个烤串都要收包装费,勾选餐食口味也要收包装费……在“按件收取包装费”的叠加效应下,看似不起眼的外卖包装,累积起来收费很高。

市民黄先生喜爱吃烧烤,经常在外卖平台点餐。他发现,每次点的食品价格并不高,但加上包装费,总价一下子就上来了。

黄先生给记者算了一笔账。他在一家外卖平台的烧烤店下单,一个牛肉串价格为2.68元,5串起购。这5个牛肉串的包装费为1元。黄先生继续加单,每增加一个牛肉串,包装费就增加0.2元。黄先生一共点了30个牛肉串,价格为80.4元,而外卖包装费是6元。更让黄先生不能理解的是,这些牛肉串并没有单独包装,而是被装在同一个食品包装袋中。

多次遭遇外卖“包装刺客”,黄先生很无奈。他说:“虽然外卖包装费看上去只有几块钱,但这笔钱花得冤枉,本不该让消费者承担。”

记者在一家外卖平台的麻辣烫店下单时发现,每单独点一份蔬菜,就增加0.3元包装费。即便是同一种蔬菜,每增加一份,也会收取0.3元包装费。记者点了16.08元的小白菜,需要支付包装费1.8元。

市民王先生在一家粥铺下单时发现,一个老面馒头价格为1.9元,但每个馒头额外收取1元打包费。王先生买了3个馒头,总价为5.7元,额外支付的打包费是3元。此外,一枚茶叶蛋售价2.9元,也要按照每个1元收取打包费。王先生购买了2个茶叶蛋,总价为5.8元,还要另付2元的打包费。王先生购买以上食品的总价为16.5元,其中食品本身价格为11.5元,而打包费高达5元。收餐后,王先生看到,3个馒头被分装在两个餐盒中,2枚茶叶蛋则被装进了一个纸袋。包装没增加,包装费却增加了。记者在调查中发现,麻辣香锅、烧烤、麻辣烫等是这种乱象的“重灾区”。多个店铺的烧烤打包费按每串0.2元收取,即每多



网上下单遭遇“包装刺客”。



点10串就会额外增加2元包装费。实际上,这些烤串都是被打包在同一个食品包装袋或保温袋中,并不会单独包装。

线下购买不收打包费 线上下单却要收费

“不但购买食品需要额外负担打包费,线上下单购买奶茶、

咖啡等饮品,也要额外负担打包费,这太不合理了。”市民王女士说,她特别喜欢喝咖啡、奶茶等饮品,几乎每天都要点一杯,经常遭遇外卖“包装刺客”。

王女士本以为线上下单会更优惠一些,后来才注意到,每次还要额外支付1元左右的打包费。而她收到饮品时,发现其包装和自己在线下门店免费打包时用的是一样的。

“买一杯咖啡,同样的纸杯、吸管和包装袋,从门店打包带走不收费,线上下单为啥就要额外收费呢?”王女士认为,商家收取

饮品打包费不合理,线上线下有别也不公平。

记者在线上饮品点单过程中发现,几乎所有饮品每份都要收取1元左右的包装费。如果额外增加配料,还需再支付包装费。

记者在一家饮品店线上点单时发现,一杯柠檬水价格为5元,但需要额外支付每杯0.6元的打包费。如果点奶茶等饮品并额外增加椰果、珍珠等配料,每一份配料还要额外支付0.2元的打包费。可是,如果是在门店下单,这些配料可以直接放入饮品中,消费者无需额外支付打包费用。

记者注意到,有的商家可让消费者选择小料是否分装,但即使选择了不分装,有时仍被收取打包费。

遇到“包装刺客” 应该怎样维权

记者就外卖包装费用问题,询问了“美团”和“饿了么”线上平台客服人员。

“美团”客服人员回复说,打包费是商家自行收取的。外卖打包费由商家基于各地实际价格水平,在一定的区间自主设置。如果消费者遇到打包费不合理的情况,可以和商家协商解决。如果商家收取的包装费用远高于包装自身价值,平台也会进行监管。

“未使用相应包装盒但收取了额外费用,属于违规行为。”“美团”客服人员表示,平台禁止商户设置不合理的打包费。如果经核实发现商户存在类似行为,会根据违规程度对商户进行扣分、置休甚至是下线等处罚,保障消费者的权益。这名客服人员称,平台在商户经营服务规范中会明确提醒,引导商户规范、合理设置打包费。

“饿了么”客服人员则表示,消费者选购商品后,商家会综合包装成本等因素收取相关费用。由于包装材料等不同,费用会有所差异,具体以商家下单页面显示为准。

遇到外卖“包装刺客”,消费者应如何维权?问题怎样才能得到解决?律师给出了建议。

第一,消费者遇到过度收取包装费时,可以直接和商家协商退款,或者通过平台与商家进行协商。

第二,平台也需要自查自纠。商家过度收取包装费,背后原因可能是平台服务费用过高。平台也需要适当让利给商家,以便商家长期健康稳定经营,同时提升消费者的满意度。

第三,应当制定更为细化的外卖包装规定,将外卖包装物的名称、材质、规格、单价、不同品类食物的打包方式、包装费的收取规定等予以明确。对于商家违反规定乱收、重复收取包装费的行为,平台要制定相应的惩罚机制,畅通消费者维权、退费渠道。