

理财观察

财富微聊

# 外卖包装“隐形刺客”为啥这么多?

●本报记者 梁梦婷 文/图

麻辣烫加菜要包装费、炒粉里加份荷包蛋要包装费、随手点的罐装饮料也要包装费……在多重收费名目的叠加效应之下,水涨船高的外卖包装费用引发了社会热议。看似不起眼的外卖包装单价,是如何让消费者在不经意间被“套”的?记者进行了走访调查。

## 一份外卖 包装“花式”收费

“一份特价0.1元的煎蛋,打包费就要1元,实在是太夸张了。”不久前,市民吴楚静在点外卖时被商家的打包收费模式“上了一课”。她在外卖平台挑选菜品时,先是选购了一份牛肉拌米粉,再搭配一个鸡腿,此时打包费显示为2元,随后看到店内的煎蛋和豆干在做特价活动,只需0.1元就可购买,便一并下单,最终结算时打包费显示为4元,每份单品各收取1元打包费。

经过半小时的等待,拿到手的外卖却上吴楚静有些傻眼,商家明明收取了4份打包费,实际只用了2个打包盒,分别装了米粉和煎蛋、豆干和鸡腿。针对这一情况,她向商家进行了电话咨询,商家给出的回复是:“煎蛋才卖0.1元,我们进货成本都不止这个价,收点打包费过分吗?”强硬的回复让她气不打一处来,立即联系平台客服人员,最终退回了多收的打包费。

事后,她将这段经历发布在社交平台上,引发了不少网友共鸣,

纷纷在评论区晒出了自己遭遇外卖包装“隐形刺客”的经历:有网友在外卖平台点了份麻辣香锅,零零散散的配菜加起来包装费高达8元;有网友表示收到的餐品明明打包在1个包装盒,可下单时却收取了2份打包费,实在是太不合理了;还有网友说自己收到的外卖餐品分装在3个纸袋里,这种简单的包装居然要6元打包费……类似的情况比比皆是。

针对这一现象,记者进行了实测。打开外卖平台某门店下单,选择一份葱油花卷、一份红糖馒头、两份奶香馒头和一个牛肉饼,经过店铺满减和门店新客立减两项优惠后,订单实付总价为19.95元,打包费一栏则显示为5元,大约占了订单总价的四分之一。外卖送达后,可以看到餐品确实分为5个包装盒,但每个包装盒的尺寸均比常规包装盒的尺寸更小,且材质为易破损的纸质,每份包装1元的设置标准属实有些不合理。

相较于订购餐品时需要额外承担的打包盒费用,部分商家在线上线下收费的“两副面孔”则令更多消费者感到不满。

“和店内用餐相比,打包饭菜等食物需要商家消耗额外的打包盒,因此收取打包费这点可以理解。但我点一杯咖啡,同样的纸杯、吸管和包装袋,门店带走不收费,怎么到了线上点单就要收费呢?”说起饮品外卖收取打包费的现象,市民江旭颇有微词。他平常工作繁忙,经常会带在下午和同事点上一杯咖啡提神。随着点单次数的增多,他发现,有些商家会额外收取1-2元不等的打包费,但实际收到的包装却和店内打包带走的一模一样。在他看来,商家这种操作有失公允。

与江旭持有相同观点的,还有市民吴女士。“我们在店里用餐时就可以自主选择使用免费的塑料袋还是收费的打包盒。为什么用手机APP订餐,就必须强制性使用店内收费的包装?”吴女

## 同样包装 费用却不相同

士说,尤其是一些饮品店,明明线上线下外带商品的包装如出一辙,却有着两套收费标准。

面对消费者的质疑,外卖商家也是“有苦难言”。一家饮品商户负责人郑先生表示,由于平台佣金、平台配送成本过高等因素,加上有时平台会强制商家参加优惠活动,导致经营利润空间下降,在这种情况下,商家的生存举步维艰,不得不提高打包费以维持收支平衡。他还透露,有些不合理的打包费其实并非商家设置,而是平台强制设定的。

关于外卖打包费的收取标准制定,在业内人士看来,由于不同类别外卖菜品对外卖包装物、用餐场景等方面存在不同需求,因而很难制定出合理统一的收费标准。例如包子、水饺等面食需要透气性良好的包装,汤面、汤粉类则需要固液分离式包装,同时还要考虑配送距离远近,做好不同程度的保温、冷藏措施。

## 消费“遇刺” 如何正当维权?

诚然,外卖打包费的层层套路,已引发了消费者诸多诟病。记者在第三方投诉平台上输入“打包费”关键词进行搜索,出现的相关投诉共有4391条,投诉原因多为商家重复收费、收费过高等。多数消费者表示,自己关心的并不是多支出的几元钱,而是这笔消费背后的不透明和不公平。

就外卖打包费演变为“隐形刺客”的趋势,律师黄先生给出了看法。他表示,《价格法》明确:经营者定价,应当遵循公平、合法和诚实信用的原则;经营者应当努力改进生产经营管理,降低生产经营成本,为消费者提供价格合理的商品和服务,并在市场竞争中获取合法利润。因此,外卖平台商家所售商品和

打包费应定价真实合理,不应以不合理的低价商品引流后,又将商品成本转嫁到打包费用中。

此外,根据《消费者权益保护法》,消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。而部分外卖商家不合理收取打包费的行为,已涉嫌侵犯消费者的公平交易权。

消费者如在点外卖时遇到类似情况,可及时保留相关证据截图,与商家进行沟通协商。如协商不一致,一方面可申请平台客服人员,要求退回相关款项;另一方面也可向市场监管部门提起投诉,要求相关部门进行调查和处理。



不到20元的外卖,打包费需要5元。

价格动态

## 市区一周主要食品价格动态

据10月30日价格监测,与上周(10月23日,下同)相比,市区30种主副食品集超均价(下同)19跌5涨6平。其中:

**粮油价格运行平稳。**每500克标准粉2.57元,下降6.5%;晚籼米2.34元,粳米2.77元,富强粉2.67元,5升桶装压榨花生油127.76元,5升大豆调和油69.34元,价格持平。

**猪肉价格小幅下跌。**10月份是传统消费旺季,但今年并未出现预期行情。猪肉消费遇冷,居民采购积极性降低;同时,养殖场适重生猪供给增加,价格下降。每500克瘦肉14.56元,肋条肉11.45元,分别下降4.3%、2.1%。

**禽蛋价格继续下行。**随着天气转凉,鸡蛋市场进入销售淡季,受市场供大于求影响,蛋价随之下滑。每500克鸡蛋6.17元,鸭蛋8.14元,分别下降2.8%、1.7%。

**蔬菜价格普遍回落。**本周各农贸市场、超市蔬菜品种丰富、供应稳定,整体价格下跌。每日监测的10个品种蔬菜价格8跌2涨,均价2.85元,平均下降11.8%。其中,大白菜、黄瓜、油菜、花菜降幅较为明显,分别下降23.3%、22.2%、26.8%、15.5%。大白菜、圆白菜、上海青、黄瓜、油菜等多个品种蔬菜价格降至3元以下。(罗婷)

商品名称	计量单位	10月30日	10月23日	涨跌幅度%
标准粉	元/500克	2.57	2.75	-6.5%
猪精瘦肉	元/500克	14.56	15.22	-4.3%
鸡肉	元/500克	14.93	15.68	-4.8%
鸭肉	元/500克	15.27	14.33	6.6%
鸡蛋	元/500克	6.17	6.35	-2.8%
鸭蛋	元/500克	8.14	8.28	-1.7%
牛肉	元/500克	50.4	49.18	2.5%
羊肉	元/500克	36.63	37.27	-1.7%
虾	元/500克	31.07	32.28	-3.7%
草鱼	元/500克	8.09	8.55	-5.4%
黄鱼	元/500克	20.68	20.93	-1.2%
大白菜	元/500克	1.65	2.15	-23.3%
黄瓜	元/500克	2.73	3.51	-22.2%
油菜	元/500克	2.89	3.95	-26.8%
西红柿	元/500克	4.81	4.51	6.7%
花菜	元/500克	3.17	3.75	-15.5%
圆白菜	元/500克	2.07	2.27	-8.8%
上海青	元/500克	2.61	2.87	-9.1%
空心菜	元/500克	3.81	4.41	-13.6%
苹果	元/500克	7.07	6.59	7.3%
香蕉	元/500克	3.25	3.35	-3.0%

## 以带走付费餐具的方式“整顿”饭店并不可取

●苑广阔

现在,不少餐厅的餐具都是付费使用的,你会不会在就餐后把餐具一起带走呢?近日,山东淄博一位大学生吃饭时付了餐具费,并在吃完后将餐具全带走,引发网友热议,被称为大学生“整顿”饭店。(10月9日《扬子晚报》)

此事在网络曝光以后,引发网友热议,很多网友都表示,“整顿”职场年轻人,终于开始“整顿”餐饮行业了。而相当一部分网友,也对这几名大学生的行为表示支持,觉得他们为自己打开了一个“新思路”,自己以后也可以照此办理。

但是我们不得不说,新闻中这几名大学生虽然在询问过商家以后,把付费餐具全部带走了,却没有说明饭店提供的餐具,到底是什么材质的,价值几何。因为现实中有些饭店提供的餐具,都是瓷器,而且还是饭店酒楼专门定制的,带有饭店酒楼的名字、LOGO等等,这样的餐具一套也要十几元至几十元,不可能允许消费者花一元就带走,那样餐饮企业的经营成本必将飙升。但是有些饭店酒楼提供给客人的,是一次性的塑料餐具,即便消费者不带走,商家也往往不会回收利用,这些餐具消费者要带走,商家自然也不会阻拦。

所以说,其他的网友、消费者,在搞清楚具体状况之前,也不要盲目去模仿这几名大学生的做法,否则极有可能引发与饭店酒楼方面的冲突和纠纷,得不偿失。但是这件事的发生,以及它后来在网络上引发的热议,还是有很多值得我们思考,尤其是值得国内餐饮行业反思的东西。

实际上,很多消费者都觉得饭店酒楼向客人收取餐具使用费不合理,因为我到你这里来吃饭,肯定要用到餐具,总不能说我没有自己带餐具,然后就用手抓着吃。而从法律角度来看,餐饮业经营者,也有义务向消费者提供免费餐具,因为这是餐饮服务应当包含的基本内容。

不过,现实中,一些消费者出于卫生、安全等考虑,还是希望餐饮经营者能够向自己提供消毒餐具,或者是一次性餐具,而不管是餐具的消毒,还是采购一次性餐具,都是需要成本的,在这种情况下,餐饮业经营者如果提供收费餐具套餐,应提前告知收费标准,保障消费者知情权,同时还应提供免费餐具供消费者选择,保障消费者选择权。遇到未经告知而事后因餐具收费或者没有免费餐具可选择,消费者都可以拒绝付费,产生争议可以向市场监管部门举报投诉,也可以请求消保组织帮助维权。

由此不难看出,解决问题的最好办法,就是餐饮经营者,应为消费者提供两种选择:一是付费的消毒餐具或一次性餐具,但是须明确告知消费者的收费标准;二是在提供收费餐具的同时,也要提供免费的餐具供消费者自行选择。并且提供的免费餐具,也要符合安全、卫生的标准,以保障消费者的合法权益。

版面协办单位

**您身边的银行 可信赖的银行**  
ICBC 中国工商银行  
三明分行  
客服电话:95588

**进步 与您同步**  
中国邮政储蓄银行  
三明市分行  
客服电话:95580

做“三明市民最认可的银行”  
中国农业银行  
三明分行  
客服电话:95599

服务源自真诚  
兴业银行  
三明分行  
客服电话:95561

UnionPay 银联  
云闪付  
支付先看云闪付