



## 民生调查

本报记者 杨硕 金旻矣 陆佳慧

2024年伊始,“包装费”“打包费”屡屡登上网络热搜。

在当前的外卖市场中,消费者普遍反映,在订购外卖时除了要支付食品本身的费用外,还需额外支付打包费和包装费,不少网友更是直呼其为“外卖刺客”。

在调查中,记者发现,不少知名品牌的外卖平台及餐饮连锁店均存在此类情况,而一些商超的网购平台或网上买菜平台,也开始收取包装费。这些额外费用通常以固定金额或按订单金额的一定比例收取,但引起了越来越多的争议和消费者的“反弹”。

那么,平台加收“1元包装费”的理由是什么?向消费者收取“1元包装费”是否合理?

### 平台

### 冠以环保之名

### 收取「包装费」不是个例

今年,在网上首先引起热议的平台是盒马。

“一直在盒马线上消费,直到1月2日晚上第二次下单,发现莫名其妙收了我1元包装材料费。”进入2024年,包括北京、上海、浙江等多地的网友在社交平台分享了自己被强制收取包装费的经历。

据网友们反映,通过盒马App下单后,结算时会自动生成1笔名为“包装费”或“订单包材费”的1元订单,该订单与下单商品分开计费,消费者无法自主选择取消,在下单时不少人甚至因金额较小直接忽略了这笔费用。

更有网友反映,自己所购买的桶装水、盒装草莓、袋装大米等产品没有使用包装袋,但实际上仍扣除了1元包装费,在与客服申诉后有人退款成功,也有人得到了补偿1元无门槛优惠券的回复。

盒马在收取包装费的通知中称依据“限塑令”等相关要求,有偿提供塑料袋包装服务。盒马方面在接受媒体采访时称,目前,大多数盒马鲜生门店中使用的都是可降解塑料袋。盒马上线的是与门店同样材质的生物可降解包装袋。这种袋子比一般袋子成本高,主要材质是PBAT+PLA等,不同供应商的材质配比不同,但都属于生物可降解材质的塑料袋。

盒马客服表示,收取“塑料袋费用”是有相关法律依据的,商务部、国家发改委、原工商总局发布的《商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法》,其中指出商品零售场所应当向消费者有偿提供塑料购物袋。

记者调查了解到,除了盒马,还有不少平台存在同样的现象。目前山姆会员店、大润发等商超的线上渠道也收取包装费。另外,美团、饿了么、京东到家等主要生鲜电商、本地生活平台上购物也需要支付包装费或打包费,收取的费用为1至2元不等。

记者打开某外卖平台点了一份“炸串卷饼”,收到外卖时记者发现,该外卖在并未使用餐盒的情况下仍然收取了1.3元的打包费。

今年二月底,肯德基也因收取“打包服务费”登上微博热搜。

记者打开肯德基官方App下单,发现平台对打包服务费收费标准进行了公示,正餐及夜宵定价:饮料不收打包费,鸡类小食单品、甜品、配餐0.6元每份;汉堡、卷、饭单品0.8元每份;全鸡1元每份;单人餐、4件及以下小食甜品套餐1.2元每份;双人餐、5—9件小食甜品套餐2元每份;多人餐、10件及以上小食甜品套餐2.5元每份。

肯德基收取打包服务费后迅速引起热议,不少网友吐槽“下调配送费,加收打包费?这波操作看不懂”“本来就贵了,吃个外卖既要配送费还要收打包费,以后还是到店自提吧”“配送费6元,打包费9元,还没吃上,15元就没了”……

# 加收「包装费」环保?商业套路?

消费者吐槽没有选择权,打包收费标准不一

## 消费者

## 质疑巧立名目 商家强制收费不合理

从网友们的反应来看,无论是打包费还是包装费,都被认为是商家在巧立名目,胡乱收费。因为商家线上销售外卖必须提供打包服务。

有消费者表示,1元包装费虽然不多,但强制收取并不合理;也有消费者表示,自己不需要塑料袋,让配送员自行带回,要求退费;还有消费者表示,商家应践行绿色消费理念,减少塑料袋的使用频率。

“1块钱不贵,但是明明不需要包装的商品也强行配货一个塑料袋,还不给消费者选择的权利,这不是强买强卖吗,环保塑料袋一点也不环保。”不少网友在社交媒体上吐槽。

一些气不过的消费者和盒马“杠”上了,在一篇名为《盒马休想收我包装费》的帖子里,博主分享了破解之道:在门上挂个帆布袋,请配送小哥将商品放到帆布袋里,收货后拍照联系人工客服,即可顺利退款。

记者依样画葫芦尝试了五六次——退还塑料袋、拍照、联系人工客服、排队等待、提出诉求,一番操作后,约三五分钟便可顺利退款,但也偶有客服坚持包装袋属于耗材,不可退款。记者询问:“把无污损的塑料袋退还给配送员循环使用,这样不是最环保吗?”客服却只是回复:“实在给您添麻烦了,小二理解呢,但是经核实无法退款呢。”

记者看到,在收取包装费的各大平台上,绝大多数店铺都无法选择包装方式,打包费均被自动计算进账单。

以肯德基外送服务为例,点一份双人套餐,2元的打包费就自动列入账单,消费者只能使用商家提供的保温包装,无法另行选择简易包装。

除了没有选择权,打包收费标准不一成为广大消费者对这些平台诟病的另一大焦点。

## 市消保委:影响公平竞争 损害消费者权益

额外收取打包费和包装费,究竟是否合理?对此,记者采访了上海市消保委。对方认为,这种强制打包费的做法不仅影响了市场的公平竞争,也损害了消费者的合法权益。

首先,外卖产品的价格理应包含基本的打包费用。在消费者购买外卖食品时,打包是服务的一部分,理应被包含在食品价格中,而无需额外收费。单独收取打包费无异于对消费者进行了二次收费,这违背了公平交易的原则。

其次,将外卖打包费作为价外收费,实际上是一种“低开高走”的商业套路。消费者在比较不同品牌、不同平台的外卖价格时,往往会因为额外的打包费而难以做出准确判断。

记者了解到,大量餐馆收取打包费的标准为每个餐盒1元,有的甚至达到2元至3元。有网友表示,自己在某连锁餐饮店的一笔总额为154.9元的订单打包费为10元,3份菜品每份收2.5元,1个馒头收1元,1个肉夹馍收1.5元。“按平台的解释,打包费就是材料费。那这些餐盒可真够贵的!”该消费者无奈地说。

那么,餐盒成本真有那么高吗?记者在淘宝平台搜索“一次性外卖餐盒”,看到不少点外卖常见的打包盒。以一款全网热销超过100万件的透明“一次性加厚外卖饭盒”为例,50个1000毫升容量的方形带盖餐盒售价为15.9元,单个成本仅为0.318元。

“外卖平台入驻商户品类众多,很难设置完全统一的标准。从商家的角度来说,有的是为了便于运输,更好保证食物的色香味;有的为了让食物看上去更加有仪式感,所以尽可能选择好的、贵的包装,提高消费者的体验感。还有一些,则是在满减优惠、折扣优惠等价格压力下,用包装费来部分抵消优惠费用,或者通过销售包装物来获取利润。”一位消费者向记者表示,平台的做法就是在变着法子挣钱,“吃相”太过难看。

对此,也有餐饮从业者透露,打包费的价格确实略高于餐盒成本价,外卖餐食定价有时也会高于堂食。“开通外卖有佣金和配送成本,所以也会稍微在打包费上找补一点儿。”

“从价格的角度看,打包费到底收多少,是商家的一个经营决策,可以依据经营成本和供求关系来自主定价。但这不是说商家想收多少就收多少,要做到计价合理、明码标价,而且要明确告知消费者。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受采访时表示,线上交易平台也应当承担起相应责任,让消费者充分知情。

这种做法不仅模糊了价格透明度,也损害了消费者的知情权和选择权。

最后,以环保名义收取的包装费实际上是对“禁塑令”的扭曲。一些商家以环保为名,对包装袋、包装盒等进行额外收费,这不仅未能有效减少外卖包装的使用,反而因为外卖包装成为了一个新的利润来源,导致其使用量不减反增。这种做法背离了环保的初衷,也加重了消费者的负担。

综上所述,上海市消保委呼吁规范外卖市场的收费行为,促进公平竞争,保护消费者的合法权益。同时,也提醒广大消费者在选择外卖服务时,要仔细阅读费用明细,避免因不透明的收费而遭受损失。

## 记者手记

### 绿色环保不应是一门生意

在当下,在外卖平台订餐买菜已经成为许多人日常生活中一个高频的活动。

而看起来并不起眼的外卖包装,实则是绿色发展的重要领域。很多环保人士指出,应加大对外卖商家包装浪费现象的治理力度。

与“减量化”的理念相反,很多外卖商家

在外卖包装上存在浪费的情况。“我下单买8个包子,收了4.48元的打包费。收到后发现用了4个塑料打包盒,其实装在两个打包盒里面就可以,而且我在电商平台上查了一下,这种打包盒的零售价格才几毛钱。”有网友说。

可以看出,在践行绿色环保理念上,外卖平台仍有较大的改进空间,而不仅仅是以“限塑令”之名,通过收取包装费来“展现”平台的环保观。

“限塑令”的初衷是用价格杠杆引导人们改变消费习惯,少用塑料袋或者用更环保的替代品,进而减少塑料制品的使用。比如越来越多的消费者现在去超市买东西,会自带一个布袋子,而不是选择超市提供的收费塑料袋。

如果为了减少塑料对环境的影响,平台应当为消费者提供更环保的选项,比如无包装送货,比如全部采用可降解的环保餐盒等等。必须交包装费的“捆绑销售”是否减少了塑料袋的使用呢?答案明显是否定的。这样看来,此举也和“限塑令”的环保初衷背道而驰,让人感觉更像一种商业行为,而不是真正的环保行为。

