

6杯奶茶，包装费6元

“霸王茶姬”外卖按杯数收费被指“包装刺客”， 消费者吐槽打包费缺乏统一标准



小
忙

微
调
查



打包竟是按杯收费

周先生告诉记者，有几位朋友近日来他家做客，大家想喝点奶茶，于是他选了“霸王茶姬”下单。“我是在它的官方小程序上下单的，一共选了6杯，总金额是126元，其中包装费6元，配送费4元。”周先生讲，外卖骑手将奶茶送到家后，他看到6杯奶茶装在2个包装袋里，其中一个袋子装了4杯，一个袋子装了2杯。

这个包装费究竟是按照什么标准收的？周先生又通过小程序下单试了下，发现原来是按照杯数计费的。“点1杯收费1元，3杯收费3元，6杯收费6元，小程序上关于包装费标准没有任何说明。”周先生提出质疑：包装费应该是收取的包装袋的费用，一个包装袋明明可以装4杯奶茶，也就是说点1杯奶茶和4杯奶茶都只需要用一个包装袋，但实际上包装费却按照杯数来收，这样很不合理。

根据周先生所述情况，记者也在“霸王茶姬”小程序上下单试验，选择外卖点单的话，确实会产生一笔包装费，随着点单杯数增加，包装费的费用则按照1元/杯的标准上涨。记者点开小程序上包装费的说明，上面则显示：依据国家有关政策要求，不得免费提供塑料购物袋。为保障您的商品安全、卫生送达，对堂食外带及外卖业务场景中商品打包材料，收取相应的包装费用。但该说明中并没有明确包装费的收取标准，而如果选择店内自取的话，即使打包带走，也不会收取包装费。

对于包装费的收费标准问题，记者电话咨询了“霸王茶姬”一家门店的负责人，对方回复，小程序后台是公司统一开发的，收费

市民周先生向“新民帮依忙”反映，他在“霸王茶姬”官方小程序上点了6杯奶茶外卖到家，结果一看订单居然收了6元钱的包装费，而且是按照杯数来累加计费的，但实际上6杯奶茶只装了2个袋子，奶茶外卖这样的收费合理吗？



“霸王茶姬”包装费



标准也是统一制定的，门店只是执行。他解释，外卖打包使用的是特制的保温袋，所以会收取袋子的材料费用。至于包装费为何是按照杯数收取而不是按照袋子的数量收取，他表示会将此意见向公司反馈。



打包收费标准混乱

线上点奶茶已经成为不少市民的消费习惯。然而，记者调查发现，收取包装费的并不仅仅“霸王茶姬”一家，各大奶茶品牌对于外卖包装费的收费标准并无统一标准，消费者一不留神就会遭遇“包装刺客”。

记者在“喜茶”的官方小程序下单，选择外卖的话同样会收取一笔包装费，金额也是根据杯数进行累计。点开“外卖打包费”的说明，上面解释了收取规则，是按照“每件商品收取1元”的标准收费。如果是门店自取的话，则不收取打包费，但有一个推荐使用保温袋的选项。店员称，这种特制保温袋可以“保冷保热，锁住新鲜口感”，如果选择使用的话，需要额外付费，也是按照杯数进行收费。

记者又通过“奈雪的茶”小程序下单，选择外卖时系统默认不收取包装费，但是有个推荐使用保温袋的选项，如果勾选的话，则要按照1元/杯的标准额外收取包装费。店员回应，普通包装袋不收费，保温袋需要收费。

而在“1点点”“七分甜”官方小程序下单，选择外卖或自取均不收取包装费，其提供的也是普通包装袋。

应给消费者选择权

针对点奶茶外卖还要收取包装费的情况，不少消费者认为，如果奶茶包装使用的是特制的保温袋，那么进行额外收费可以理解。毕竟奶茶需要保持温度才能保证口感。但是必须要保障消费者的知情权，而且收费标准要合理。“强制收取包装费，标准还不透明，就让人很不舒服。”不少网友直言，像“霸王茶姬”这样默认“按杯”收取包装费，有“打闷包”“薅羊毛”之嫌，既没有明确告知，收费标准也有失公平。

对此，法律界人士指出，奶茶商家为了保障奶茶口感，提供保温袋包装，是一种增值服务，可以适当收费但不能强制收取，而应该给予消费者选择的空间，让消费者根据自己的实际需求选择是否使用保温袋。而且收费标准需要向消费者进行明示，保障消费者的知情权和选择权，否则就构成捆绑销售，侵害了消费者权益。

相关商家能否不再“强制消费”？奶茶外卖包装费能否统一标准？“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 李晓明

熊孩子打游戏大笔充值

家长申请退款遭平台拒绝



小
民
有
呼

市民王先生向“新民帮依忙”求助，去年10月起，他14岁的儿子偷偷为网络游戏《星穹铁道》充值，共支付6000多元。近期，他向游戏公司提交退款申请，不料遭到拒绝。游戏公司拒绝的理由是什么呢？记者展开调查。

王先生说，儿子打游戏使用的是一台旧手机，这台手机原本是孩子姑父刘某持有，现在作为家中的备用机，主要供儿子外出联系家长。他说，这台设备目前手机号码是180开头，是他名下主卡办理的一个亲情号。儿子玩《星穹铁道》绑定的正是这个亲情号。

“孩子通过微信支付充值，他把爷爷微信里的钱，转账至这台备用机。收款、付款的微信账号都是用了他姑父的号。”王先生表示，根据微信交易明细，交易时间从2023年10月13日至2023年12月16日，向游戏平台打款的微信账号为亲戚刘某的，也就

是说微信支付账号和游戏账号所属人是两个人：微信账号所属人是孩子姑父，游戏账号则是孩子父亲的。

去年12月中旬，发现孩子偷偷为游戏充值后，王先生联系游戏平台要求退款，但他的申诉未予通过。

记者致电游戏平台客服热线核实情况。米哈游工作人员反馈称，经询问申诉家长和查看提交的材料，微信支付账号所属人刘某是孩子的姑父，与孩子并非直系亲属关系，因此不予退款。对方说，支付账号所属人需与实施游戏行为的未成年人是直系亲属关系，比如孩子的父母、爷爷奶奶、外公外婆等，公司才会同意退款。

为什么一定要“认定”支付账号？对于上述不通过理由，王先生无法理解。“游戏账号实际所属人是我，我是孩子的父亲，光凭这一点就应该退款。”王先生表示，同一时间他向另一家游戏平台申请退款，情况相同，这家平台退了充值金额的40%。他希望《星穹铁道》所属的游戏平台能改进未成年人充值退款规则，综合多方信息判定结果，而非“支付账号”一个因素。

对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 夏韵

盆栽墙漏水蔓延人行道

记者介入后相关部门已做修整



小
呼
有
应

家住淡水路的市民曾老伯向“新民帮依忙”反映，位于黄浦区马当路、兴安路之间的一堵“盆栽墙”成了“漏水墙”，积水几乎将整个上街沿“铺满”，让他几次经过时都差点滑倒。

记者来到现场后看到，这堵盆栽墙地处马当路“医药大厦”北侧、兴安路一条弄堂的东侧。抬头望去，盆栽墙内种植了一些绿色植物，但大多“不太精神”：不少枝叶“垂头丧气”、了无生气地耷拉在花盆的边缘位置。低头看去，这段上街沿上有大量的积水，已在马当路西侧的人行道和兴安路南侧的人行道上形成了数个水洼。不少市民发现情况后，及时绕行，但走在车来车往的马路上很不安全；也有市民选择直接“蹚水而过”，脚踩在水洼里，难免沾湿了裤腿、弄脏了鞋子。

“我已经83岁了，就住在附近的弄堂里，好几次经过这

里时，都差点滑倒。有一次，明明已经很注意了，还是没‘躲过’。好在，眼看要跌跤的时候，一个小年轻冲过来搀了我一把，不然真的要出事了……”曾老伯告诉记者，即便没有积水，这条人行道也一直是“湿漉漉”的。他直言，冬天气温低，有时上街沿还会结冰，道路变得更难走。“漏水的原因我不太清楚，也许是这些盆栽需要水分，但也不需要三天两头浇水吧……”

在“新民帮依忙”介入调查后，曾老伯反馈称，相关管理部门已修复了这堵“盆栽墙”，墙体不再渗水。

记者再次赶到现场发现，道路上已没有积水，原先枯萎的绿植已全部换新。在向记者表达谢意的同时，曾老伯希望相关部门形成长效管理机制，加强日常巡查养护，真正做到“长治久安”。

本报记者
徐驰



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明