

外卖包装“刺客”频现 问题出在哪里

近日,不少消费者表示在外卖平台点单时遭遇了“包装刺客”:

“20元的商品打包费就要收十几元”“付了5个包装袋的费用,却只给一个包装袋”“烧烤烤串每一串都收包装费”,一段时间以来,外卖包装收费贵、“按件收取”包装费却只收到一个盒子、同一商户在不同平台收取的包装费价格不同等问题饱受诟病。一些消费者感觉被“刺痛”。

“禁限塑令”要求经营者不得免费提供一次性塑料餐具,外卖平台入驻商户根据包装物材质和成本的不同,收取不同的包装费无可厚非。但是,包装费到底应该怎么收?

外卖包装收费3个痛点:

1. 收费贵
2. 商户按件收取包装费
3. 商户在不同平台收包装费不同价

原因:

只有收费理由

没有收费的详细规则

制图/许天野

A 一些外卖包装收费高

在某知名网络投诉平台,关于外卖包装费的投诉达到上百条。有消费者认为收费高,有消费者认为收费不合理,也有消费者表示遭遇强制收费。

中青报·中青网记者浏览多个外卖平台后发现,目前单份外卖菜品打包盒费用普遍在1-3元。在早餐店品类中,部分商家会收取1-3元的固定包装费,部分商家的包装费则会随着食品数量增加。

以北京市某早餐店为例,一根油条、一个粗粮包、6个蒸饺总共需要支付22.2元,其中食品总价16元,包装费5元,另有1.2元配送费用。收到外卖后,记者发现食物被装在两个纸袋和一个塑料餐盒中。

此外,烧烤、麻辣烫也是出现“包装刺客”的重灾区。记者浏览多家店铺后发现,大部分店铺会收取每串0.2-0.4元不等的包装费用,点一份30多串的烧烤外卖包装费用就需要10元左右,

而实际上收到的食物往往会被打包在同一个食品保温袋中,并不会单独包装。

记者以消费者身份致电某商家询问包装费是否可以减免,商家表示,保温袋、锡纸等包装物价格相对较贵,且自己无法修改包装费价格。“你订的食品越多,打包费就越多,这是平台定的,我们减不了。”当记者询问去店里自提是否可以减免包装费时,店家则表示包装费可以减半。

有些店家除了在外卖平台提供外卖服务外,还提供自家小程序平台外卖点餐服务。记者发现,在不同的平台上选择相同的餐品,对应的外卖包装费用并不相同,部分平台之间差额可达到50%以上。

对于部分店家“平台设定外卖包装费”的说法,美团外卖表示,餐饮品类纷繁复杂,从一个烤串到一份烤鱼,所使用的包装材料完全不同,不同商户的包装

成本确实存在差异,很难一刀切对商家打包费价格进行限制。不过,基于各地餐具实际价格水平,平台对商家的打包费设定参考上限,包装费的收取和定价,最终由商家自主设置。

饿了么平台近期也就相关话题作出公开回应:平台提倡商家适度、合理使用餐具包装,并对商家包装费设定收费上限,确保商家自主设置的包装费用符合基本的包装成本标准。根据要求,商家必须在下单结算页面清晰展示打包费用明细,严禁任何形式的强制收费。

为了让产品看起来更吸引人,越来越多的商家开始尝试在外卖包装设计上大做文章:用砂锅盛装的煲仔饭外卖、外形模仿罐头的炒饭外卖、摆放在礼盒里的水饺外卖……这些包装往往价格不菲。

上海市消费者权益保护委员会(以下简称“上海市消保委”)此前联合上海七方律师事

务所进行的专题研究显示,商家为了能更好保证食物的色香味,或者为了让食物看上去更加有仪式感,提高消费者的体验度,同时减少相关投诉,会尽可能选择好的、贵的包装物。同时,商家在销售外卖的同时实际上也在销售包装物,包装物本身也能给商家带来利润,而且一般来说,越贵的包装物利润空间可能越大,所以商家存在为了逐利多用或者用较贵包装物的情况。

中国人民大学公共管理学院教授、中国价格协会副会长许光建认为,外卖行业规模越来越大、包装质量不断提升,优质的包装可以保证饭菜的温度和口感,是一种值得肯定的进步,精美的包装也正在成为一种广告。

“但不管怎么样,过度包装是不应该的,和其他礼品盒子不一样,外卖包装吃完后基本只能扔掉。而且无论怎么包装,最终都是由消费者承担。”他说。

B “包装刺客”涉嫌侵害消费者合法权益

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条明确,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的内容、规格、费用等有关情况。第九条规定,消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

中国消费者协会律师团成员、北京潮阳律师事务所律师胡钢指出,外卖平台经营者未对外卖商品的包装明码标价,又实际收取了包装的费用,涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权,也是一种明显的价格违法和价格欺诈

行为,应当承担相应的民事责任和行政责任。

有消费者指出,点外卖时高昂的包装费有时足以抵消平台折扣、满减优惠,导致最终价格并未优惠。对此,江苏省消费者权益保护委员会表示,满减优惠、折扣优惠应是平台或商家给消费者的“诚意”,而不是异化出“包装费刺客”的理由。商家考虑盈利和成本无可厚非,但是不能为了降低自身的运营成本而向消费者随意收取额外费用,不明示、不合理地将经营成本转嫁给消费者。

胡钢认为,对于上述情况,相关经营者涉嫌虚假宣传,也涉嫌构成消费欺诈,即以隐瞒真相虚假告知的方式使消费者产生误认、误购。“依据消费者权益保护法第五

十五条的规定,经营者提供商品或者服务构成消费欺诈的,应当承担退一赔三,最低500元的惩罚性民事责任,同时还应当承担相应的行政责任,包括警告、责令改正、罚款等。”

此外,《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定,消费者享有公平交易的权利。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。

江苏省消费者权益保护委员会认为,外卖打包费不应成为一笔“糊涂账”,更不能成为商家随意定价的“恣意收费”。消费者有权享受公平的购物体验,而商家和平台则应该遵守诚信原则,共同营造良好的消费环境。

C 设立收费标准 把选择权交给消费者

外卖包装因其适用场景不同,品类繁多。上海市消保委指出,外卖包装物的选择需要符合食物的特性,例如包子、饺子等面食需要良好透气性的包装,而馄饨、汤面、汤粉类则需要固液分离式的包装,因外卖配送的距离还涉及保温、保冷的问题,外卖包装物与菜品的匹配度、外卖包装物与用餐场景的匹配度等方面存在着不同的需求。

有消费者愿意多花钱追求高品质包装,有些更在乎性价比,不愿在包装上多花钱。上海市消保委呼吁在商户菜单页面提供不同档次的包装供消费者选择,或者设置合并菜品包装选项,简单的少花钱,高档的多花钱,通过消费者的选择,有效实现外卖包装的减量和反浪费。

江苏省消费者权益保护委员会建议,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。平台也应科学设定“分成”机制,减轻商家经营压力;让消费者明明白白消费,进一步增强用户“黏性”。

今年6月,上海市消保委曾表示,外卖包装收费存在3个痛点:收费贵、商户按件收取包装费、商户在不同平台收包装费不同价。对此,上海市消保委指出,以上痛点问题的原因在于,关于外卖包装目前只有收费理由,没有收费的详细规则。

上海市消保委认为无论是通过立法立规还是平台发布指引等方式,都应该制定出更为细化的外卖包装收取规则,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、包装费的收取规则等关键内容予以规范。

“首先,收费应该透明。只要包装是另外收取费用的,就应该明码标价,让消费者有知情权。”许光建指出,我国目前没有专门针对外卖包装的法规,建议行业协会或者地方推出相应标准。

此前,市场监管总局(国家标准委)于2021年8月修订发布了《限制商品过度包装要求 食品和化妆品》国家标准,并于2023年9月1日起实施,对限制食品和化妆品过度包装提出明确要求。

许光建认为,虽然该文件没有对外卖包装进行规定,但相关行业应该探讨。“比如新国标严格限定了包装层数要求,还对包装成本占产品销售价格的比例进行了要求,规定得非常详细,对外卖包装标准的制定有一定启发意义。”

胡钢指出,关于相关标准的制定,行业协会首先应当召集主要会员来制定明确、清晰、易操作的团体标准,使整个行业合规程度进一步提升。

据《中国青年报》