

外卖打包费乱象:

45.4元一顿早餐,打包费占9.5元

45.4元一顿早餐,打包费占了9.5元。这是市民王彤(化名)近日在某外卖平台一家米粥铺购买早餐的经历,“打包费太贵了,快赶上一个单品的价钱了”。

最近一段时间,越来越多的消费者吐槽点外卖时被强制收取打包费。记者近日调查发现,每单外卖打包费从几元到十几元不等,有的商家默认打包收费,只要点外卖,就自动添加打包费;有的商家是不勾选打包费就不能下单;有的商家则是让消费者选择打包普通包装还是豪华包装。

受访专家认为,根据消费者权益保护法的规定,消费者有权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。对于外卖餐厅在提供外卖服务时默认添加有偿餐具的行为,涉嫌侵犯了消费者自主选择商品或者服务的权利。



强制性收打包费 下单时无法取消

当天是周末,王彤决定给全家点外卖作为早餐。

他登录某外卖平台,找到附近一家米粥铺的外卖页面,先选了一份“小甜蜜甜粥自选一加一”,结算页面显示打包费为3元,他返回商品页面,添加了一份“慢炖白粥”,结算页面显示打包费变成了5元。

考虑到6岁的女儿喜欢吃面食,他又返回商品页面,选了一根香酥小油条、一份桂花糕、一份奶黄包,结算页面的打包费从5元跳到7元、8.5元;他还给自己选了一个咸鸭蛋,打包费最终定格在9.5元。

下单后不久,外卖送到家里,王彤发现,除了粥品装在纸杯中,其他食品都是装在普通食品纸袋中。他不禁疑惑,一顿早餐支付的9.5元打包费都花在了哪里?

有此疑惑的不止王彤一人。

前不久,江西省吉安市林女士像往常一样在某外卖平台上点了4份套餐作为全家人的晚饭。然而,当她下单后查看订单详情时,却发现每个套餐都被额外强制收取了1.99元的打包费,4份套餐打包费加起来7.96元。

家住江苏省南京市的薛先生在点外卖时也遇到了强制收费的情况。他下单点了一份披萨外卖,在结算时发现,除了披萨和配送费用外,还有一笔强制性的打包费用。

“下单前我就注意到了这笔包装费用,但不能删除,只能接受这笔费用,不然不能下单。”薛先生说。

3月29日中午,记者随机登录某外卖平台,点击进入销量排名靠前的一家美食店铺,尝试下单一份外卖,商品页面并没有单独出现打包费选项,但是当需要结账时,打包费被加到了费用中,不能取消。记者分别点击进入另外几家销量排名靠前的美食店铺,遇到了同样的问题。例如,某炸鸡店打包费为3元,某过桥米线店打包费为2元。

记者在某第三方投诉平台上看到,不少消费者投诉强制收取打包费问题,有投诉称“我在××外卖平台上购买了两份牛肉汤和两个烧饼,店家收取了我8元打包费”。不少网友吐槽称,“5个包子收5元打包费”“两个茶叶蛋需要2元打包费,只用塑料袋包装”“点了三个串,被收了6元打包费”“麻辣烫,每个菜加收0.5元打包费”等。

有多种包装选项 没标准令人困惑

也有商家列出了各种打包费用供消费者选择,但没有不收打包费的选项。

2月底的一天,家住河北省石家庄市的刘女士一个人在家不想做饭,于是在某外卖平台一砂锅店订购了一碗砂锅米线套餐。

在她选择好套餐后,发现需要选择包装,否则不能进入付款界面。据刘女士介绍,打包费分为三种:普通包装、环保材料、豪华包装。价钱从2元到8元不等,但是必须选择其中一种包装才可以完成下单付款。

看着三种选项,最终刘女士选择了环保材料,可是收到货后,刘女士发现和其他面馆的包装看不出有什么区别。

刘女士说:“我在点餐时注意到,虽然商家提供了几种包装选项,但价格差异较大,没有明确标注每种包装的材质和具体特点。这让我感到困惑,不知道该如何选择。”

记者登录某外卖平台,发现在出售甜品的店铺里,多有可选打包费的情况。

以××甜蛋糕店为例,选用普通包装需要支付3元打包费,如果需要保温袋等豪华包装打包费用为10元,为了防止蛋糕受损,大多数情况下,消费者都会选择多支付10元购买此包装。

记者又浏览××森林蛋糕店和××喜蛋糕店,同样有普通打包费和保温袋打包费选项。为了一探究竟,记者在这3家蛋糕店均下了蛋糕,都选择了保温袋打包费选项。收到蛋糕后发现,定价为5元、8元、10元的保温袋打包,只有价格不同,但材质、大小均无太大差异。

记者又到线下××甜蛋糕店,称要订一个蛋糕,向店家表示自己会在指定时间来拿蛋糕。当询问店家是否能用保温袋进行包装时,店家给出了肯定答复并表示没有额外收费,仅收取蛋糕的费用。

侵犯用户选择权 加强经营者管理

吉安市的林女士以为额外收取的打包费是因

为商家提供了特殊的包装材料。但当外卖送到她手中时,她惊讶地发现只有一个普通的纸袋和一个装可乐的塑料袋,觉得自己被当成了“冤大头”。

她直接向外卖平台客服投诉。一开始,客服解释称,打包费是商家根据成本自行设定的。林女士并不接受这种解释,于是致电12315进行投诉。

随后,外卖平台客服表示会立即核实林女士的投诉,承诺如果商家存在违规行为,将会严肃处理。不久,客服给林女士打来电话,说已经核对了投诉情况,确认商家存在额外收取打包费的违规行为,会对商家进行相应的处罚,并将商家多收取的打包费退还到林女士的账户里。

实际上对于打包费问题,已有平台开始强化治理。

“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也存在差异,因此很难‘一刀切’地对商家打包费进行限制。”某外卖平台打包费专项治理小组相关负责人表示,平台严禁商家对消费者设置不合理打包费的行为,会基于各地餐具的实际价格水平,对商家的打包费设定参考上限,以此来避免商家设置不合理打包费。消费者如果遇到类似问题,可以拨打客服热线投诉,平台一经核实,将根据商家违规程度进行整改处理。

“实际上,平台为商家提供了相应产品功能,商家可以选择设置0元打包费。所以,打包费要不要收,具体收多少,是由商家自己设置的。”上述负责人说。

目前,该外卖平台提供了商品、订单、口袋三个维度的打包费设置的产品功能,商家可以根据自己的实际情况进行选择。而且,平台还上线了单份商品1元打包费封顶等产品功能,对商家不合理的打包费收取行为事前进行拦截。

对于外卖收取打包费的问题,多位受访专家认为违反了消费者权益保护法的规定。

广东商投律师事务所律师廖曜中认为,这种行为本质上属于消费欺诈,侵犯了消费者的合法权益。廖曜中解释,外卖收取打包费的做法剥夺了消费者的知情权,违反了消费者权益保护法,应按照消费者权益保护法的相关规定,要求商家进行退费。

湖南兴湘律师事务所合伙人杨帅律师认为,外卖餐厅在提供外卖服务时收取打包费的行为,涉嫌侵犯消费者自主选择商品或者服务的权利。根据消费者权益保护法的规定,消费

者有权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。当外卖餐厅默认打包费,且不允许消费者选择不使用的选项时,限制了消费者的自主选择权。

杨帅建议,平台应当加强对入网食品经营者的管理,确保其遵守相关法律法规,并在发现违规行为时及时采取措施。同时,平台应当提供一个透明的交易环境,确保消费者的权益不受侵害,比如在订单页面明确显示是否包含打包费,并允许消费者自主选择。

来源:法治日报

链接