

# 调料盒也收费？

## 记者调查外卖打包费乱象

### 监管部门:打包费不透明消费者可投诉

不想做饭了,点个外卖吧;上班太忙了,点个外卖吧……在当代快节奏的生活下,外卖已经成为人们生活中不可或缺的一部分,但是随着点外卖数量的激增,作为附加品的外卖包装逐渐引起消费者的诟病。

不少消费者表示,刚打开平台界面时,并没有明确显示要收取打包费,而在结算页面才会出现,因此,在选购商品时,往往忽视这笔费用。那么,消费者应该如何维护自己的合法权益?对于商家不合理收费行为,平台又是如何监管的?作为行业监管部门,又应该如何解决餐饮行业打包盒收费不规范问题?对此,记者采访了消费者、平台、行业监管部门,为消费者一一解答。

文/记者 德吉曲珍 图/记者 桑旦欧珠



早餐店一次性打包盒。

	茶叶蛋 1人份 x2	¥9
	手撕红糖馒头 (1个) 1个 x1	¥3.6
	鲜肉糯米烧麦 (2个) 2个 x2	¥10
打包费		¥3.5
用户配送费 ② 活动减4元配送费		¥4 ¥0
已享优惠 含满减		-¥3
美团红包		暂无可用 抽券 购省钱包立减8元 >
商家代金券		暂无可用 >
满减与折扣无法同享,已选择满减折扣节省¥2.3		
总计 ②		已优惠¥7 ¥23.1

记者在一家外卖平台早餐店下单后显示的打包盒费用。

#### 市民声音

外卖打包费遭消费者质疑

日前,外卖餐饮打包盒收费参差不齐现象登上热搜,引发网友讨论。许多网友表示,各地打包盒收费标准不一,商家存在乱调价格、过度包装等问题。对此,记者走访线下门店,了解线上外卖商家外卖打包盒收费的情况。

德吉卓玛在一家企业上班,平时经常需要加班,一日三餐只能点外卖解决。4月23日中午,德吉卓玛在一家川菜馆点了三道菜,最终结算时菜品价格为68元,配送费0元,而打包盒费用为48元。过了半个小时,她的外卖送到,三道菜装在三个打包盒

里。德吉卓玛指着一次性塑料打包盒吐槽:“就这质量还48元,能理解商家收取一定的打包盒费用,但这种一次性塑料打包盒不值这个价,最多也就值5毛钱,这个收费确实有点贵。”德吉卓玛说。

记者发现,商家所用的打包盒是一次性塑料盒子,并不结实,使用完就只能扔掉。为了解外卖打包盒收费具体情况,记者在美团外卖平台随机点了两份早餐,发现早餐类打包盒比菜品打包盒贵,且许多早餐店会把食物拆开装在多个打包盒里。例如:三个包子分别装在两

个打包盒里,以此来收取多份打包盒费用,调料盒再单独收取打包盒费用。一顿早餐的食品价格平均在20元左右,打包盒费用在4元至5元之间,占整体早餐费用的25%左右。

记者随机采访了部分消费者,大多数人理解外卖打包盒收费,表示毕竟涉及成本因素,商家收取打包盒成本价格在情理之中,也有部分消费者认为当前收费存在标准不一、不透明等问题,更有消费者指出,一些商家存在强制收费现象,即便不需要打包盒,也无法取消该费用。

#### 商家声音

线上购买自动收取打包费

索朗白姆是一位奶茶爱好者,她每天必点同一款奶茶。外卖平台显示,该奶茶外卖价格为28元一杯,订单下方还有一笔打包费1元,而且不同奶茶品牌收取的打包费不同。有的奶茶店在平台上设置默认打包费的选项,让消费者在不知不觉中支付打包费。“奶茶在实体店买还是线上买都需要包装,这种液体不包装怎么使用,商家不应该再收取1元打包费用,奶茶收取打包费本来就不是一件不合理的事情。”索朗白姆说。

随后,记者对拉萨市区多家奶茶商家进行走访。商家们普遍认为,奶茶收取打包盒费

是必要之举。一些商家表示,为保障食品安全和质量,必须使用质量较好的打包盒,而这类打包盒的成本较高,由于顾客支付的商品价钱里不包含打包费,因此需要额外支出打包盒费用。而且打包盒费用标准是公司统一制定的,并不存在商家肆意定价和价格不透明的现象。

此外,记者还采访了市面上多家早餐店,某商家表示,线上购买是自动收取打包费,如果顾客是在门店购买后打包带走,我们会把食物装在袋子里,不会再收取打包费。也有商家表示,平时会对一次性塑料打包盒收取

1元,其余不会收费,包括打包的豆浆盒子。

记者在美团外卖平台一家餐饮店下单,选了一人份茶叶蛋9元、手撕红糖馒头一个36元、鲜肉糯米烧麦2个10元,加入购物车后,平台显示需要支付35元的打包费。

记者本想点开费用旁边的问号,了解打包费的具体明细,但页面只弹出平台优惠政策,并没有查询到打包费具体明细。收到外卖后,记者发现茶叶蛋装在一个塑料袋子里,手撕红糖馒头和鲜肉糯米烧麦一起装在一个打包盒里,也就是商家只用一个打包盒,但收取了三份打包盒费用。

#### 外卖平台

对商家打包费设参考上限

针对美团平台上商家存在外卖打包盒过度收费、过度包装等问题,记者采访了美团外卖拉萨负责人,就作为平台如何规范商家打包盒收费、消费者遇到此类现象应如何维权等问题进行解答。

“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。”美团外卖打包费

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处理。

目前,美团外卖已经上线了单商品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,平台日常也会加强对商家的巡检工作,对打包费设置不合理的商家,视具体违规程度采取不同的处罚措施,进一步保护消费者的合法权益。

“商家的打包费设置不规范问题,平台会严肃处理,比如,被平台下架相应餐品,部分违规情节严重的商家,店铺也会被下线整改。”美团外卖打包费专项治理小组相关负责人介绍。

#### 监管部门

打包费不透明可进行投诉

针对这些问题,记者采访了自治区市场监管局反垄断不正当竞争及价格监管处处长钱岗。钱岗介绍,对于商家不透明打包盒费用,消费者可以投诉,投诉电话为12315。尽管打包盒费用实行市场调节价,但这并不意味着这些费用可以随意收取。根据《价格法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等,经营者在销售商品和提供服务时,应当按照规定明码标价,不得有价格欺诈等不正当价格行为。

钱岗补充介绍,法律同时规定,经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务,不得收取任何未予标明的费用,不得利用虚假的或者使人误解的标价内容或标价方式进行价格欺诈。“这也是自治区市场监管部门价格监管工作的重点之一。2023年,我们专门组织开展了民生领域价格监管专项整治行动,共查处15件价格违法案件,罚款

没收违法所得482.74万元,发放责令改正通知书18份。”钱岗说。

另外,在市场价格机制中,经营者享有广泛的制定价格的权利,但也应遵循一定的行为准则。《价格法》《消费者权益保护法》明确规定,经营者定价应当遵循公平、合法和诚实信用的原则。

钱岗介绍,对于打包盒收费乱象,自治区市场监管局将联合自治区相关部门继续开展引导和规范,一方面督促外卖平台承担平台管理责任,针对不同的外卖打包方式,明确对应收费标准,切实杜绝商家设置不合理打包费的行为;另一方面引导商家在条件允许的情况下,使用可循环打包物或者集合型打包盒,防止过度包装造成的浪费,减少打包成本。“我们也提倡消费者点餐时选择无需餐具的选项和环保包装等,这样既环保又不浪费。”钱岗说。



外卖员取餐。