

外卖打包费乱象调查：

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。这是北京市民王彤(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。

1 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。

“好贵啊！一盒臭豆腐卖8块钱，打包费另外加收3元！”广州市民伍晶告诉记者。最近，她点了一份湖南菜馆“遇见湘”的外卖：一份辣椒小炒肉套餐和一份臭豆腐，领券后全单约47元，其中打包费6元，约占整张订单价格的1/8。她尝试减少臭豆腐这份菜肴，打包费减为3元。也就是说，这一份臭豆腐的打包费是3元。

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。

2 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份砂锅米线套餐。

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。”

3 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，说已经核实了投诉情况，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。

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。

广东岭南律师事务所的律师李飞表示，如消费者遇到打包费不合理的情况，可通过多种方式维权，包括向外卖平台投诉，这种是最快速的方法；其次是消费者协会投诉或向市场监督管理部门举报，针对外卖平台不予处理投诉或者共同牟利的行为，也可以直接向消费者协会投诉或者市场监督管理部门举报。

综合法治日报、广州日报