

永辉超市为1元包装费道歉,晨报周到实测上海多家商超及外卖平台

消费者:收费要知情和确认

晨报记者 徐妍斐

近期,“永辉小程序违规收取1元包装费被罚”一事受到广泛关注,在电子商务非常发达的如今,无论是商超外送、手机买菜还是餐饮外卖提供的服务中都涉及“打包”。

新闻晨报记者对喜茶、一点点、乐乐茶、瑞幸、星巴克、永辉、家乐福、大润发、沃尔玛、盒马、叮咚买菜、美团和饿了么热门外卖十几家进行测评。监管部门称,根据消费者权益保护条例26条,不可强制收取商品或服务费,不得违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件。

【测评一】

奶茶咖啡类是否收取包装费

在进行奶茶咖啡类的测评时,记者均从商家小程序进入。

其中,喜茶有打包费1元的选择,默认勾选,并有提示“推荐选择”“保冷保温,锁住新鲜口感”。消费者也可以自行取消这个勾选。

为了进一步搞清两者的区别,记者致电该喜茶门店,接线人员表示:“选了打包费,就会用保温袋;如果不选的话,就是不保温的普通袋子。”

奈雪的茶的结账页面也显示了包装费一项,但金额标注为0元,即不收取。

此外,一点点、乐乐茶、瑞幸、星巴克的结账页面均无包装费一项。

【测评二】

商超生鲜平台是否收取包装费

永辉小程序中,如今结账页面,“包装费1元”一项默认为不选择,消费者可自行勾选。提示文字写道:为了使商品在配送过程中保持卫生与安全,同时响应国家“限塑令”要求,我们需有偿为您提供可降解购物袋。且有一行红字提醒:包装费后续默认选中,不再提示。

家乐福、大润发的小程序结账页面,及盒马、叮咚买菜APP结账页面,均无显示“包装费”一项。

沃尔玛的小程序结账页面,则有包装费一项,显示为“+0.5元”。

【测评三】

外卖平台是否收取包装费?

在奶茶咖啡和商超生鲜平台类显得较为少见的包装费,在餐食外卖中则显得稀松平常。

记者查看美团外卖APP和饿了么

APP发现,大多数商家均收取打包费或包装费。如果从这类平台订奶茶等品类,有不收取打包费的情况,但对于餐食外卖来说则很平常。记者查看多家店铺,发现收费以2元较为主流,部分也会收取1元、3元,少数店家的包装费能收到5元之多。

从两个平台首页推荐的热门商家各选三家随机进入,均收取打包费或包装费,其中4家为2元,一家为2.5元,一家为3元。

监管部门说: 不得强迫消费者购买商品

今年早先,微信小程序“YH永辉生活+”中未事先征得消费者同意,对每笔订单收取1元包装费。7月27日,徐汇区市场监督管理局对此开出行政处罚决定书,没收违法所得0.80592万元,罚款3.22368万元。

永辉超市随后道歉,称“公司业务及技术部门已紧急优化商品包装服务及收费规则”,对于此前被违规收取1元包装费的20.148万笔订单,“我司将按每个订单1元的补偿方式发放至用户永辉生活小程序账户内。”

监管部门表示,此次行政处罚是依据《上海市消费者权益保护条例》第二十六条。该条文规定:经营者不得强迫消费者购买商品或者服务,不得违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件;提供可选择性服务,应当事先征得消费者同意。

记者了解到,此次事件的起源是一名消费者投诉自己单买有提手的大米,也被收取了1元包装费。

商家说: 较难为“包装费”定价

此次测评中,部分商家可选择地收取

包装费,部分商家直接收取包装费,部分商家的结账页面无包装费一项,那么,为什么会出现这些差异呢?

一家结账页面无包装费一项的商超负责人表示,包装费确实是有成本的,但这种成本较难核算,其中包括了袋子的成本以及打包人力的成本。

顾客买多还是买少、买的是什么东西,对应需要的袋子的数量、规格都是不一样的。人力打包方面,又很难从员工的日常工作中单独把打包这部分工作量摘出来算价值,所以要定出一个具体的包装费也蛮难,这部分就不向用户收取了。

也有收取包装费的商家表示,收取一定的包装费也是出于遵守限塑令的考虑,早在十多年前就有塑料购物袋有偿使用制度。但在此次监管部门的行政处罚案例后,增设消费者选择按钮。

其实消费者也能理解,去超市购物可以自带购物袋,但外送不能自带购物袋,有些情况下必须使用包装袋。关键是,这笔费用要让消费者知情且确认。

消费者说: 请给顾客选择权

对于外送服务的包装袋一事,消费者的观点也众说纷纭。

有人表示理解:“我觉得挺好的呢,没有乱七八糟的包装费,只有1块钱的可降解塑料袋费用。”

也有人表示:“今年以来一直在收哦,我贡献了几十单……”“好多都要收费啊,我以为是正常的呢。”

也有消费者吐槽袋子的质量:“1元1个比较贵,袋子质量还差,薯片的尖角就能把袋子戳破。”

还有消费者表示,外卖的打包费用有点贵,“包装

费有时要3块5块,有那么贵吗?”

常选用商超外送服务的市民陈先生表示,这笔钱该不该收,如何收都要视情况而定。比如偶尔下单,一次买了一百多元装了一大包,这时收1元包装费应该大多数人没意见。但如果购买频次很高,家里缺啥都下个单的用户,如果每单都收,那累积起来的打包费也不少了。对于单买一件东西,比如大米、水、油等,商品本身有提手,外面需不需要再套一个塑料袋,不同顾客的需求是不一样的,关键是要让顾客有选择余地。商家不妨再细化一下。

商家	有无显示“包装费”一项		备注
	“包装费”一项	“包装费”一项状态	
永辉	有	1元 (默认勾选,可打上传)	
家乐福	无	×	
大润发	无	×	
沃尔玛	有	0.5元	
盒马	无	×	
叮咚买菜	无	×	
徽州蛋饼(南汇店)	有	2元	表述为打包费
家自源云南米线(人民广场店)	有	2元	表述为打包费
鹿角巷(美团)	有	2.5元	表述为打包费
东北饺子馆(北京路店)	有	2元	
Hotties火辣炸鸡(日光中心店)	有	2元	
抖喜·特色新疆炒米粉(饿了么)	有	3元	
奈雪的茶	有	1元 (默认勾选,可打上传)	默认勾选1元,勾选取消勾选;若不选,得打上传
一点点的茶	无	显示为0元	
乐乐茶	无	×	
星巴克	无	×	
瑞幸	无	×	

制图/潘文健

电视 节目预告

八月十四日 星期六
东方卫视

07:00 看东方
08:14 双城记
09:03 电视连续剧:理想之城
12:00 午间30分
12:27 未来邀请函
13:01 电视连续剧:青春集结号
17:32 诗书画
18:00 东方新闻
19:00 新闻联播
19:36 电视连续剧:理想之城
20:24 电视连续剧:扫黑风暴

新闻综合

07:00 上海早晨
09:02 连续剧:热血枪手
11:05 SMG 优秀节目展播:这就是中国

13:12 连续剧:十六岁的花季
16:30 极智装
17:00 名医话养生
17:29 新闻坊
18:30 新闻报道 新闻透视
19:15 庭审纪实
19:45 连续剧:风声
21:30 新闻夜线

体育频道

08:45 2021 中超联赛第6轮:武汉队-上海海港
09:25 2021 中超联赛第6轮:上海申花-大连人
12:00 体育速递
12:40 五星足球-全民制作人
14:40 运动不倒“问”
15:15 2020-2021 赛季 NBA 总决赛第六场:太阳-雄鹿
17:30 超G竞彩

19:00 体育新闻
19:30 2021 世界一级方程式锦标赛匈牙利大奖赛
21:05 2021 中超联赛第3轮:上海申花-上海海港

财经频道

10:00 《中国经营者》
11:30 《第一声音》
12:00 《最家计划》
15:00 《财富地理周刊》
17:00 《最家计划》
17:45 《第一声音》
18:00 《第六交易日》
19:00 《最家设计》
19:25 《财经风味》
19:50 《首席评论》
21:00 《解码财商》

都市频道

08:36 人气美食

天成典当 房产抵押 隔日放款
房产汽车 黄金珠宝 名表名品
总部:河南南路750号 T:63772305
分部:昌里路157号 T:50560760
分部:南泉路1330号 T:50393810
分部:西凌家宅路35号 T:33110300

11:29 老好的生活
12:34 开心全接触
13:00 人气美食
14:14 今日印象
14:31 36.7°C明星听诊会
15:34 阿拉比乓响·沪语人气王第二季
16:59 开心全接触
17:29 星旅途
19:00 疯狂的冰箱
20:23 依最有腔调

(节目如有变化,
以电视台播出为准)

中国平安财产保险股份有限公司

上海分公司关于理赔公告

尊敬的平安车险、财产险及意外险客户:在中国平安财产保险股份有限公司上海分公司投保,报案时间在2019年8月12日前,车险或财产险或意外险至今仍未办理索赔的客户,请您在公示之日起15日内提供或邮寄相关资料来我司申请理赔。逾期未办理的,我司将按照《保险法》等相关法律法规规定处理。咨询电话:95511。特此公告。

中国平安财产保险股份有限公司
上海分公司
2021年8月14日

新闻报社广告部

地址:威海路755号1310室
电话:22895230 63515724
邮箱:xwbsgg@163.com