

热点事件：外卖打包费“刺客”

一、热点概述

近日，消费者热议外卖打包费标准不一、收费不透明等问题。“5块钱的饭，打包费就要3块钱”“点了三个串，收了6块钱打包费”，不少网友感叹：藏在支付页面的外卖打包费，何尝不是一种“刺客”？外卖包装是配送外卖的必需品，有相应成本，收取一定费用符合情理。然而在实际操作过程中，一些商家把外卖包装当成赚钱的工具和手段，既不明示价格，也不尊重消费者的选择权。

其实，这些收费数额不等的包装费，在线下门店只收取最基础的餐盒费。商家为了收费，往往采取过度包装方式，而平台方为了让外卖包装收费更加隐晦，采取商品页面不显示打包费，只在结算页面显示的方式。商家和平台如此操作，原因是想填补平台佣金、强制参加活动以及平台配送成本等其他支出。这样无疑将成本转嫁给了消费者，也不利于构建健康有序的市场环境。

二、答题素材

1. 事实（举例）论证：

(1) 外卖过度包装，成为价格“刺客”也不利于实现绿色环保的公共倡导。一份清华大学环境学院相关研究团队的研究报告显示，根据3500万份外卖订单分析，全国外卖垃圾中塑料垃圾重量约160万吨。中国石化发布的《外卖业包装塑料环境影响及回收循环研究报告（2021）》显示，塑料包装消耗（废弃）量从2015年的5.7万吨增长到2020年的57.4万吨，5年间增长了10倍。

(2) 对于外卖收取过高包装费的事件，几家外卖平台都表示，他们已经采取一些措施，要求商家的包装费回归合理。美团成立了专项治理小组，加大对商家外卖打包费不合理情况的抽查和处置，今年4月份以来，已对超1.6万家打包费设置不规范的商家下架了相应餐品。而饿了么也表示，已经在通过算法，主动管控一些重复收取或者过度收取包装费的商家。

2. 道理论证：

(1) 那么外卖平台应该怎样担负起监管责任？合肥市消费者权益保护委员会相关负责人表示，外卖平台应针对不同价格档次食品出台包装费定价相应标准，在审核商家资料时，要对打包费模块进行审核，避免出现高价包装、重复包装收费等。若出现类似情况，消费者可以直接与外卖商家联系协商解决，或向外卖平台、消费者协会、市场监督管理部门投诉。

(2) 中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江认为，外卖平台在制定规则的时候，应该兼顾自身、商家和消费者三方的合法利益，如果平台内的商家存在明显不合理的收费标准，应该及时采取措施进行制止和引导。对一些商家会损害消费者合法权益的行为，如果平台没有采取必要的措施，还可能要承担连带责任。

3. 对策建议:

- (1) 政府部门应及时出台相应管理制度, 加大对外卖行业过度包装行为的监督力度……
- (2) 行业协会要在政府部门的指导下, 及时出台外卖食品包装行业标准……
- (3) 平台公司要认真履行公共责任, 科学设定“分成”机制, 让利于商家, 减轻商家经营压力……

三、出题方向

(一) 你怎么看?

1. 近期, 外卖打包费标准不一、收费不透明等问题引起了消费者热议。“5块钱的饭, 打包费就要3块钱”“点了三个串, 收了6块钱打包费”, 而平台方为了让外卖包装收费更加隐晦, 采取商品页面不明示打包费, 只在结算页面显示的方式。不少网友感叹: 藏在支付页面的外卖打包费, 何尝不是一种“刺客”? 对此, 你怎么看?

◎**审题判断——你怎么看? (热点现象类)——答题结构【点题/破题-危害-原因分析-过渡-对策-总结结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题/破题:

快节奏的生活, 促进了外卖行业的蓬勃发展, 外卖行业便利了许多人的生活, 让大家足不出户就能吃上热腾腾的饭菜, 喝上从远处送来的饮料。但是乱象也随之产生, 一些塞在支付页面角落的外卖打包费, 让消费者防不胜防……

第二步——危害:

其一, 一些商家未告知消费者就额外收取打包费, 严重侵害了消费者的知情权和合法权益……

其二, 使得外卖行业以及商家信誉受损, 不利于外卖行业的长远健康发展……

其三, 外卖的过度包装也可能导致资源浪费和环境污染, 增加垃圾的产生和环境的负担……

第三步——原因分析:

首先, 一些商家为了获利, 达到多收费的目的而过度包装……

其次, 在外卖包装的使用上, 目前仍缺乏相应的行业标准……

再次, 平台对商家不合理收取打包费的情况没有加以约束, 放任自流……

第四步——过渡:

以上的种种原因和产生的危害提醒我们, 整治不合理的外卖打包费, 仍需要从以下几个方面发力:

第五步——对策:

第一, 市场监管部门应该加强对外卖平台和商家的监管力度, 制定打包费收取标准, 对变相收取不合理费用、过度包装商品等违规行为进行惩罚, 维护市场秩序。同时, 也可以通过联合外卖平台, 丰富监管手段来规范商家的行为, 保障消费者的合法权益……

第二, 平台和商家应该遵守相关法律法规, 合理定价, 不收取不合理的打包费。平台也可以建立完善的投诉机制, 方便消费者对不合理的打包费进行投诉和维权。同时, 对于消费者投诉的问题, 应该及时处理并给予回应……

第三，消费者应该了解自己的权益，对不合理的打包费进行抵制，并通过投诉渠道维护自己的权益。同时，消费者也可以根据自身情况选择自备餐具或选择其他就餐方式，减少外卖消费……

第六步——总结结尾：

将藏在角落里的打包费“刺客”揪出来，需要政府、平台、消费者的三方合力。我相信通过以上措施，消费者可以安心享受外卖带来的便利，平台和商家也会获得长远健康地发展……