

因未经消费者同意收取包装费被罚——

一元钱“绊倒”大超市

本报记者 余颖

视点

中国新闻奖专栏

一般来说,经常网购的消费者会注意产品能否包邮,但网购要收1元包装费,这事儿还挺新鲜。

近日,永辉云创科技有限公司在其运营维护的微信小程序“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,被上海市徐汇区市场监督管理局认定“强迫消费者购买商品或者接受服务”,没收违法所得8059.2元,罚款3.22368万元。

行政处罚决定书显示,永辉云创科技有限公司自2021年1月1日起至2021年2月28日,通过微信小程序“YH永辉生活+”,对201480笔订单收取包装费,违法所得8059.2元。

未征得同意,收取1元包装费,永辉超市该不该罚?收的1元包装费,永辉超市该不该退?

该不该罚

8月10日,记者登录“YH永辉生活+”小程序发现,目前,对送货上门的订单,永辉云创除了收取6元配送费,依然还要收取1元包装费,且为默认选项,无法取消或更改。同样从事社区生鲜业务的叮咚买菜、美团买菜在近似消费金额前提下,不仅没有收取任何包装费,连配送费也免了。

北京阳光消费大数据研究院执行院长、中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,“YH永辉生活+”收取的这笔包装费,实际上相当于消费者在超市购物时买了一个塑料袋。“但在超市结账时买塑料袋,通常由消费者主动提出,且可以根据商品数量选择买大买小。”YH永辉生活+“没有让消费者选择,这属于侵犯了消费者的知情权与选择权。”陈音江说。

公开资料显示,永辉云创为永辉超市2015年6月内部孵化的新零售业务平台,旗下业务形态包括超级物种、永辉生活、永辉到家等。目前,永辉超市持有永辉云创46.6%的股权,是永辉云创的控股股东。今年3月份,永辉云创曾因生产、销售以不合格产品冒充合格产品,被上海市市场监督管理局没收违法所得0.437168万元,罚款2.9400万元。

对此次永辉云创被处罚,多数网友表示未告知的收费不合理,同时吐槽外卖平台也是默认收取包装费。

对此,陈音江认为,企业有经营成本,在不违反现有法律的情况下,可收取合理成本费用,关键应该让消费者做选择。

该不该退

目前,永辉云创在“YH永辉生活+”小程序的包装收费一栏,以二级菜单方式呈现了一则声明,称永辉超市高度重视“收取1元包装费”的问题,正在紧急优化商品包装服务及收费规则。对给消费者带来的不便及其引发的社会关注,表示诚挚的歉意。

从这段声明可以看出,永辉云创被罚后,已经意识到了自己的错误,也将做出整改。但可能是技术原因,截至8月10日

最近,民政部印发《最低生活保障审核确认办法》,其中,适度拓展低保范围,加快推进低保制度城乡统筹等提法引发关注。实际上,这个《办法》早在2012年就开始试行。值得注意的是,新《办法》和原来的相比,突出了最低生活保障的灵活性,使低保制度能够更加灵活地发挥保障作用。

新《办法》到底灵活在哪呢?主要体现在低保受理环节。新《办法》规定,可以通过互联网提出申请,而且区分各种情况,充分考虑了农民外出打工和农村家庭成员分布的不同情况。新《办法》规定,共同生活的家庭成员户籍所在地不在同一省(自治区、直辖市)的,可以由其中一个户籍所在地与经常居住地一致的家庭成员向其户籍所在地提出申请;共同生活的家庭成员户籍所在地与经常居住地均不一致的,可由任一家庭成员向其户籍所在地提出申请。此外,新《办法》还提出,有条件的地区可以有序推进持有居住证人员在居住地申办最低生活保障。

我国农村务工人员有数以亿计流动在农村之外,其中有一些人需要低保制度来保障其生活需求。在此前制定的确认办法中,只规定了“在同一市辖区内,申请人经常居住地与户籍所在地不一致”的情况。民政部刚刚印发的《办法》不仅规定了“在同一市辖区内申请人经常居住地与户籍所在地不一致”的情况,而且充分考虑到“共同生活的家庭成员户籍所在地不在同一省(自治区、直辖市)”的。这不仅扩大了低保制度保障的范围,而且极大地照顾到了大量农村人口流动的现实。

最低生活保障制度是困难人口生活保障的“底线”。这项制度无论在救济城市困难人群,还是在农村脱贫攻坚中,都发挥了重要作用。同时,如何让好制度更好落地,如何结合最新情况,在优化流程、便于操作等方面做出更多探索,低保审核确认方面的改革,无疑是一个有益的尝试,值得点赞。

热评

本版编辑 孟飞 美编 倪梦婷

晚10时,修改版本还没有上线。8月11日下午,记者再次查看时,小程序已做修改,取消了包装费。

同时,永辉云创还表示,根据国家“限塑令”相关法律法规及政策要求,永辉有义务推广、使用可降解包装袋。以此推测,永辉使用的包装袋应该是可降解的环保袋。

记者咨询了1688网站上的商家,得知超市常用的单面单色可降解大号塑料袋批发价约1毛一个。这就意味着如果不计算运费,“YH永辉生活+”向消费者收取的1元包装费比成本价贵了9倍。

对于消费者被收取的1元钱,上海市消保委提出,消费者合法权益受到了侵害,涉事企业有义务改正错误,对消费者做出赔偿或者补偿。

如果永辉确实认识到“未经消费者同意,收取1元包装费”是错的,应考虑把这1块钱退还给消费者。

“行政处罚和民事赔偿是两回事,行政处罚不能代替民事赔偿。”陈音江也认为,既然监管部门已认定这1元包装费是通过违法方式收取的,或者说是以损害消费者合法权益为手段收取的,那么,消费者就有依法获得赔偿的权利。不说加倍赔偿,至少应主动退还收取的1元包装费。

专家还表示,退费工作应由“YH永辉生活+”后台自动完成,因为消费者一般不会特意去找超市退1元钱,用技术手段主动进行批量退款并不难。

8月11日,永辉超市向上海消保委表示,将通过小程序主动为消费者退还1元包装费。

错在哪

“YH永辉生活+”收取1元包装费,有没有成本考虑?可能有,但并不小,企业可以内部消化。毕竟其社区生鲜同行、各大电商平台,甚至连淘宝个人卖家很多都没有向消费者收取包装费,顶多收个运费,偌大的永辉超市不可能负担不起包装费成本。

有没有多赚点钱的小心思?可能也有。社区电商竞争这么激烈,各种补贴已经把利润压得极薄。每单悄悄向消费者多收1块钱,两个月20万单,一年下来就是120万元。产品经理可能舍不得这笔收入,但永辉超市不该这样跟消费者算账。

永辉超市割舍不下1元包装费,最可能的原因是这家老牌超市在向线上过渡时,还背着线下商家的思想包袱,没有迈过惯性思维的门槛。

跟大多数传统超市一样,永辉超市在线下一直收包装费。线下大袋子1元,线上也是1元,可谓“线上线下同价”。但不同之处在于,线下购物时,消费者有选择的权利,很多消费者还会自带购物袋,而线上消费者被剥夺了选择权,只能默认购买。

更重要的是,线上消费场景中,这几年包装费的市场价几乎都是免费,“YH永辉生活+”打破了这一惯例,又没有提供超过同行的服务,很容易引起消费者抵触。这一点,可能是“YH永辉生活+”当初设计包装费时没有考虑清楚的问题。

商家在向新业务形态转型中有成本压力,从支持新业态发展的角度看,在不违反现有法律情况下,可适当收取合理成本。但是在此过程中,应切实保障消费者的知情权与选择权。

包装是否一定要收费,也值得商榷。有消费者提出,超市送货可以不用塑料袋,用布袋把商品送过来,配送员再把布袋带回超市,循环利用。举措是否可行,也值得探讨。

互联网思维的本质是创新,是找到消费者的痛点,成为产品创新的源泉。如果沉浸在过去的思路中看转型,既没学到新的优势,又带着旧的束缚,看似身子进门了,但脑袋还在门外边,这样的转型恐怕很难成功。这一点,永辉超市更值得认真琢磨。

鸡蛋期现货价格为何会背离

本报记者 祝惠春

最近,不少消费者发现,菜市场里的鸡蛋变贵了。农业农村部数据显示,7月以来,全国鸡蛋批发价格持续上涨。统计显示,最近一个月涨幅已超20%。

鸡蛋期货也是行业价格风向标。鸡蛋收购价和批发价快速上涨的同时,鸡蛋期货价格却持续震荡下行。到底是什么原因,造成鸡蛋现货价格和期货价格的背离?

记者在采访中了解到,鸡蛋消费有季节性规律,每年7月和8月蛋价几乎都上涨。“三季度,工业备货、中秋节及国庆节的节日需求,再叠加9月开学季的需求提振,鸡蛋现货处于供需平衡状态。”光大期货农产品研究员孔海兰接受经济日报记者采访时表示,近期鸡蛋现货价格的反弹,符合鸡蛋价格季节性规律。一般来看,鸡蛋现货价格会从7月开始反弹,到中秋节前是全年最高点,价格涨幅在1.5元/斤至2元/斤。

“鸡蛋现货及期货走势符合历史同期走势。”一德期货生鲜品事业部分析师侯晓瑞表示,现货价格上涨的原因,主要由供求关系决定。

从供给情况看,今年上半年全国产蛋鸡存栏量处于下跌趋势之中。由于玉米价格处于近十年来的高位,导致蛋鸡养殖成本较高,蛋鸡养殖利润依然薄弱。7月开始,产蛋鸡存栏量企稳,但仍维持偏低位置。加之进入7月份,天气逐步炎热,蛋鸡进入歇伏期,产蛋率下滑,进一步导致鸡蛋供给



在贵州铜仁市大龙经济开发区一家养殖企业,工人在精选鸡蛋。 胡攀学摄(新华社发)

减少。

另一方面,洪涝灾害及疫情等多种因素也推动现货大幅上涨。尤其在鸡蛋各环节库存偏低的情况下,部分地区居民备货热情较高,导致局部地区现货价格率先上涨,进一步推动全国蛋价上涨。不过,需要注意的是,疫情也会对集中消费产生抑制作用,形

成后期蛋价上涨动力不足的情形。

一位鸡蛋批发商告诉记者,从季节角度看,待到9月温度下降后,蛋鸡产蛋率会逐步回升,鸡蛋供给稳步增加,预计鸡蛋价格到时将迎来季节性下跌。

在期货市场,当前鸡蛋期货主力是9月合约。今年上半年,鸡蛋期货9月合约走势

高位震荡。但进入7月份,鸡蛋期货挤出升水,期货价格在7月份初开始走弱,在月中开始低位震荡。

对于这一走势,侯晓瑞分析,年初期货市场预测今年产蛋鸡存栏量处于历史偏低位置,供需平衡,所以给予的升水偏高。数据显示,7月全国产蛋鸡存栏量为11.719亿只,环比跌幅1.02%,同比跌幅9.64%。

但是,随着鸡蛋期货8月合约进入交割月,期货价格向现货价格靠拢,期货价格走势基本与现货价格走势同步。而作为主力合约的9月合约则包含了市场对中秋节后季节性回调的预期,因此反而弱势震荡。

“其实,每年8月现货上涨行情中,期货大都会提前走出节后下跌行情,9月合约逐步由升水转变为贴水状态。”侯晓瑞表示,目前9月合约贴水现货500点左右,基差基本与历史同期水平相当,无明显偏差,期货预计仍会维持区间震荡为主,无明显大涨大跌动力。“期货与现货价格不同步,反映了投资者并不看好鸡蛋未来的价格。”一位鸡蛋期货投资者告诉记者。

关于后市,侯晓瑞认为,鸡蛋现货价格在8月份仍会有上涨空间,后续主要关注现货上涨的高度和持久性是否超过市场预期。按照规律,元旦、春节鸡蛋需求将达到全年次高点。在其他因素不变的情况下,届时鸡蛋需求将出现季节性增加。孔海兰预测,8月末受需求减少影响,现货价格可能会进入季节性回落趋势中。



(图片来源:视觉中国)

行政处罚决定书显示——

自2021年1月1日起至2021年2月28日
永辉云创科技有限公司
通过微信小程序

“YH永辉生活+”

对201480笔订单收取包装费
违法所得…… 8059.2元

为何罚

“YH永辉生活+”没有让消费者选择,属于侵犯了消费者的知情权与选择权

怎么赔

行政处罚不能代替民事赔偿
监管部门已认定包装费是通过违法方式收取的,消费者有获得赔偿的权利

错在哪

互联网思维的本质是创新,是找到消费者的痛点。如果沉浸在过去的思路中看转型,转型恐怕很难成功

灵活的低保审核更有温度

魏永刚