

【消費者保護宣導】

【線上美食外送平台消費爭議申訴案件已有下降】

由於疫情之故，美食外送業績倍數成長，消費爭議案件隨之增加，行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)兩次邀集線上美食外送平台富胖達股份有限公司(以下簡稱 Foodpanda)及香港商比錫茲有限公司(以下簡稱 Ubereats)開會，請其積極處理消費申訴案件。據統計兩家業者之申訴案件已由本(109)年 4 月份 305 件降至 9 月份 129 件(詳附表)，業者並提供多項措施，以有效解決消費爭議。

疫情期間，國人為避免出外用餐，多以 App 點餐由外送業者送餐到家，相關消費爭議案件亦隨之增加。行政院消保處為維護消費者權益，於本年 4 月會同衛生福利部、交通部公路總局及本院食品安全辦公室，邀集兩家業者召開會議，瞭解爭議原因，並要求業者積極改善。經統計，兩家業者被申訴案件變化如下：

一、Foodpanda：4 月份 279 件、5 月份 193 件、6 月份 150 件、7 月份 114 件、8 月份 104 件、9 月份 103 件。

二、Ubereats：4 月份 26 件、5 月份 23 件、6 月份 23 件、7 月份 21 件、8 月份 28 件、9 月份 26 件。

行政院消保處認為業者之消費申訴案件數雖已下降，但應建立有效預防之機制，故於本年 9 月召開第 2 次會議，除要求兩家業者持續積極

處理消費爭議外，並應採取下列措施，以有效解決消費爭議：

一、優化 App 操作系統：包括點餐網頁簡單明瞭、商家更改餐點內容及價格時後台人員能即時知悉等。

二、提供消費爭議專責窗口，並與各地方政府消保單位成立多元溝通管道運用，如建立 Line 群組。

三、放寬退款認定標準。

四、注意各地方政府自行訂定之消保自治條例，以免觸法。

最後，行政院消保處呼籲消費者於下訂餐點時應注意下列事項：

一、各直轄市、縣(市)政府公布之「無故不到場協商之被申訴企業經營者列表」是否有業者名單。

二、多瞭解各家業者點餐流程、扣款方式、餐點到點通聯流程、收餐檢視等。

三、不隨意點選不明網頁選項。

四、網頁點選餐點項目後，留存扣款相關畫面。

五、發生消費糾紛時，立即留存雙方聯繫資料，以保全證據。

資料來源：消費者保護處