

聰明消費 慎選電商平台及賣家

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）統計去(109)年度 6 大電商平台被申訴量合計 4,243 件，較 108 年增加 1,321 件，增加 45.2%。該處已邀集各電商平台開會，要求其降低消費爭議案件，並定期追蹤改善情形。

行政院消保處表示，由於受到疫情影響，民眾大量透過電商平台購物，促使消費糾紛案件數大增。被申訴量的排序如下：

- 1、新加坡商蝦皮娛樂電商有限公司(下稱蝦皮) 2,029 件(歷年統計，第一個突破 2000 件之電商平台)，較 108 年增加 802 件(成長幅度 65%)。
- 2、富邦媒體科技股份有限公司(下稱富邦 momo) 1,049 件，較 108 年增加 424 件(成長幅度 67.8%)。
- 3、網路家庭國際資訊股份有限公司 372 件。
- 4、露天市集國際資訊股份有限公司 351 件，較 108 年減少 19 件(唯一下降的業者)。
- 5、香港商雅虎資訊股份有限公司 278 件。
- 6、東森得意購股份有限公司 164 件。

另依行政院消保處統計，前揭被申訴案件之類型及商品類別的前 3 名分別如下：

1、爭議類型前 3 名

- (1)瑕疵品(約 1035 件)
- (2)出貨爭議(約 505 件)，主要為商品數量、顏色、形狀等錯誤及出貨延遲。
- (3)不遵守 7 天猶豫期(約 246 件)。

2、商品類別前 3 名

- (1)服飾、皮件及鞋類(約 606 件)。
- (2)家電及周邊商品(約 530 件)。
- (3)通訊及周邊商品(約 467 件)。

如前所述，109 年電商平台業者被申訴量大增，雖然疫情是因素之一，但業者的管理及服務品質仍有相當改善空間，故行政院消保處日前開會決議略述如下：

- 1、請電商平台要求賣家須遵守消費者保護法第 18 條規定，向消費者提供賣家名稱、電話等有效連絡之通訊資訊，並請經濟部輔導電商平台業者要求賣家應符合法規。

- 2、請經濟部輔導督促電商平台業者建立相關之管理機制，有效降低消費糾紛案件，並過濾平台出現違法或違反公序良俗之商品或服務。尤其是蝦皮及富邦 momo 的被申訴量成長過於快速，特別要求兩家業者針對其被申訴最多的爭議類型，提出有效的解決方法，並於下次會議回報其改善情形。
- 3、請各電商平台負起管理賣家及教育買家遵守消保法等法規的責任，以減少消費糾紛不斷發生。

行政院消保處呼籲消費者，網購商品或服務時應注意：

- 1、瞭解賣家及電商平台的信譽，並善用第三方支付或平台業者提供之「價金保管機制」，如不幸發生糾紛，有較為妥適處理的機制。
- 2、除非有消費者保護法規定的「合理例外情事」，買家可於收受商品或接受服務後 7 天內向企業經營者(包括反覆從事銷售行為的個人賣家)主張無條件解除契約，且不需負擔任何費用。

訂席外燴新規範，歡喜辦桌不吃虧

因現行訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本不具強制力，規範成效有限，衍生許多消費爭議；為強化消費者權益之維護，行政院消費者保護處(下稱消保處)已審議通過衛生福利部(下稱衛福部)所研擬之「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項(草案)」，俟衛福部公告施行後，即可上路。

本案規範重點如下：

一、要求業者明確揭示收費項目及基準

為避免業者額外收取費用，規定契約內容應載明不另計費與須另行計費之設備、設施與服務項目，例如是否收取酒水服務費及計價方式，並向消費者充分揭露資訊，以杜爭議。

二、明定定金上限不得超過總價 20%

為避免實務上業者收取過高定金，造成消費者不合理之負擔，故明定所收取之定金上限不得超過預定總價金 20%。

三、明定消費者解約退定之基準

- (一) 越早通知可取回越多定金：為解決實務上解約退定的標準不一，且多有一律沒收全部定金者，故明定以消費者「通知」解約之日期，距離「約定餐會日」之期間長短，按比例返還定金。例如在約定餐會日前 180 日以上通知，可請求返還已付定金 90%；但業者保留之 10% 定金不得超過 1 萬元，超過部分仍應返還消費者。
- (二) 遇有重大變故：如消費者本人、本訂席之主角或其二親等內親屬有突發重大傷病或身故等事由，致無法如期舉行餐會，業者得以展延或退已付定金 100% 方式代替前開退費基準；消費者亦得請求變更契約。

四、明定業者違約之處理

因可歸責於業者之事由(例如：廚房電線走火、重複接受訂席)，致不能或不能完全提供服務，業者除應立即通知消費者外，如消費者解除契約，亦應加倍返還定金。

五、明定未達保證桌數的寄桌服務及替代方案

因實務上常有參加辦桌人數不如預期導致預定桌數有未開桌使用情形，為避免業者以食材已準備好為由拒絕提供寄桌服務，明定未達保證

桌數者，業者固得以保證桌數收費，但消費者得要求業者就未開桌數提供寄桌或扣除必要費用後提供等值商品或服務，以衡平雙方權益。

消保處提醒消費者，從事訂席、外燴(辦桌)服務交易時，應注意「三多二不要」：

- 一、多看、多聽、多比較，確定自身需求後再洽定；簽約前宜仔細審閱契約內容是否符合規定。
- 二、不要為了取得場地優先使用權而倉促付定，更不要向多家業者預定同時間席次後再退定，以免定金損失。

消保處另呼籲業者，所提供之服務契約內容應符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定，倘契約內容與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關可依消費者保護法第 56 條之 1 規定處罰。

食藥署啟動「110 年度食用冰塊製造業稽查專案」

台灣全年氣候溫暖，夏季炎熱，許多食品業者常使用冰塊降低食品及飲品溫度，讓民眾可以隨時隨地消除暑氣、清涼解渴。為確保市售冰塊之衛生安全，食品藥物管理署(下稱食藥署)近日將啟動「110 年度食用冰塊製造業稽查專案」，會同地方政府衛生局針對食用冰塊製造業進行查核。

本次稽查重點包含食品業者登錄、產品責任險、食品良好衛生規範準則(GHP)、自主管理、食品追溯追蹤系統、運輸車輛查核、作業人員衛生管理、包裝產品標示及食用冰塊抽驗等，如查獲違反食品安全衛生管理法(下稱食安法)相關規定將依法處辦。

食藥署呼籲食品業者應落實自主管理，並符合食安法相關規定，GHP 不符規定經命限期改正而屆期不改正者，涉違反食安法第 8 條規定，可依同法第 44 條規定處新臺幣 6 萬元以上 2 億元以下罰鍰；食用冰塊抽驗不符合規定，經命限期改正而屆期不改正者，涉違反食安法第 17 條規定，可依同法第 48 條規定處新臺幣 3 萬元以上 300 萬元以下罰鍰。

外交部領事事務局「旅外救助指南 APP」於 2021 年 3 月 2 日全新改版上線，歡迎民眾下載並多加利用

為配合國人使用智慧型手機習慣，並擴展旅外國人宣導管道及精進旅外安全服務措施，外交部領事事務局自 101 年 2 月 29 日起提供「旅外救助指南(Travel Emergency Guidance)」智慧型手機應用程式(APP)免費下載，目前已有超過 38 萬的下載次數。

為了提供更完善的服務，該 APP 於本年 3 月 2 日全新改版上線。除了以本局吉祥物「波鴿」圖像化方式呈現操作介面，提升閱讀舒適度，更提供「COVID-19 疫情各國因應措施」、「行前準備」、「出國登錄」、「急難救助」、「旅外保險」、「旅遊警示」、「即時翻譯」、「各國資訊及駐外館處」等完整的旅安資訊，便利民眾隨時隨地瀏覽查閱，獲得必要資訊。歡迎民眾到 App Store 及 Google Play 下載「旅外救助指南(Travel Emergency Guidance)」APP，讓您出國更便利、更安心！

Android 版本下載連結：

https://play.google.com/store/apps/details?id=tw.gov.boca.activity&hl=zh_TW

iOS 版本下載連結：

<https://apps.apple.com/tw/app/%E6%97%85%E5%A4%96%E6%95%91%E5%8A%A9%E6%8C%87%E5%8D%97travelemergencyguidance/id511243885?l=zh>

公布 109 年線上美食外送平台消費申訴案件數量及分析

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)統計去(109)年線上美食外送平台兩家業者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 Uber Eats)之消費申訴案件數總計為 1,977 件。經行政院消保處會同相關主管機關及業者召開會議後，於去年第 3 季案件數量有明顯下降，惟至第 4 季(10-12 月份)時案件數量又增加，因此再次召開第 3 次會議，瞭解爭議原因，要求業者積極改善，預計於本年 4 月份召開第 4 次檢討會議。

經彙整業者被申訴案件之數量及態樣分析如下：

一、案件數量：第 1 季 407 件、第 2 季 694 件、第 3 季 396 件、第 4 季 480 件，總計 1,977 件(詳附表)。

二、態樣分析：

(一)foodpanda 部分

- 1、取消訂單不退費：外送員表示送餐後撥打電話未接通，但消費者表示未接獲電話，業者因此取消訂單且不退費。計 1,038 件。
- 2、價格有差異：消費者付款時發現店內價及外送價有落差。計 80 件。
- 3、態度不佳：外送員或客服人員服務態度不佳。計 108 件。
- 4、無法取消訂單：未輸入優惠碼或下訂錯誤，卻無法取消訂單。計 231 件。
- 5、送餐過慢：外送員送餐過慢。計 90 件。
- 6、餐點內容不符：送餐與店內用餐內容物(量或質)不符。計 56 件。
- 7、其他：85 件。

(二)Uber Eats 部分

- 1、取消訂單不退費：外送員送餐後撥打電話未接通，消費者表示未接獲電話或訊息，業者取消訂單且不退費。計 131 件。
- 2、「優饗方案」扣款爭議：未獲同意免外送費，卻續約扣款。計 63 件。
- 3、無法取消訂單：下訂錯誤無法取消訂單。計 21 件。
- 4、其他：如信用卡盜刷問題、餐點內容不符等。計 74 件。

由案件變化量可知去年第 2 季後案件數量有下降，惟至去年第 4 季時又增加，顯示業者相關預防機制尚未到位，故於第 3 次會議時，請兩家業者強化相關機制：

- 一、提醒配合餐廳業者注意豬肉來源標示。
- 二、思考如何優化 App 系統操作流程。
- 三、線上送餐及一般商品寄送客訴案件如何分流。

- 四、查明信用卡盜刷問題並提出解決方案，倘涉及刑事部分，將案件移轉檢調單位。
- 五、研議增設電話客服可行性。

最後，行政院消保處呼籲消費者於應注意下列事項：

- 一、下訂餐點前多留意各業者點餐頁面，如不清楚時請利用線上客服詢問操作方式，例如下訂後欲取消訂單、未輸入優惠碼等。
- 二、遇有信用卡盜刷情形時，請立即與業者之線上客服聯繫，並與核發信用卡之發卡銀行聯繫，確認刷卡金額並列為爭議款項。
- 三、注意送餐與一般商品之不同，一般商品可適用 7 天猶豫期無條件解決契約，餐點為通訊交易解除權合理例外情事適用準則所規定之合理例外情事，則無 7 天猶豫期之適用。

附表



foodpanda 109 年總件數為 1,688 件。



Uber Eats 109 年總件數為 289 件。