

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 Uber eats)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、Uber eats：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。

詳細「附表」請上行政院消費者保護會網站

<https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/80d05c62-7966-431f-886d-bdd6490d58c3>

(行政院農業委員會林業試驗所政風室摘錄)

資料來源：行政院消費者保護會