

線上美食外送平台消費爭議申訴案件暴增， 政府要求業者改善

資料來源：本文轉載自行政院消費者保護處

行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)表示，經統計富胖達股份有限公司(以下簡稱 FoodPanda)消費爭議案件，本(109)年 1 月至 4 月暴增高達 564 件，行政院消保處爰會同相關主管機關衛生福利部食品藥物管理署及交通部公路總局督促其改善外，並提醒消費者應注意自身權益。

有鑑於「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)」期間，民眾使用線上美食外送平台 App 叫餐之機會增多，遂進行相關消費行為之瞭解，經搜集「消費申訴及調解案件管理系統」資料結果發現，香港商比錫茲台灣分公司(以下簡稱 Uber Eats)及 FoodPanda 自本年 1 月至 4 月期間，消費爭議案件分別為 Uber Eats 80 件、FoodPanda 564 件。

壹、兩家業者消費爭議類型分別為：

一、Uber Eats

- (一)優享方案(系統需消費者取消，未取消系統自動續訂):38 件、
- (二)取消訂單(外送爭議):14 件、
- (三)訂單問題(數量或品項不符等):9 件、
- (四)客服人員服務態度不佳:8 件、
- (五)其他事由:11 件；

二、FoodPanda

- (一)取消訂單(送餐員到現場與消費者無法聯繫而單方面逕自取消訂單且不退費):368 件、
- (二)訂單問題(數量或品項不符等):108 件、
- (三)客服人員服務態度不佳:41 件、

(四)食材問題：11 件、

(五)價格爭議：8 件、

(六)其他事由：28 件。

另外據行政院消保處發現 FoodPanda 未出席各地方政府協商及調解會議之比例偏高，FoodPanda 則表示因農曆過年期間發生送餐員罷工及訂餐數量增加等原因，致未出席各地方政府協商及調解會議。行政院消保處及相關主管機關要求兩家業者應符合「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」及衛生福利部食品藥物管理署公告之「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」之規定外，亦應積極出席各地方政府協商及調解會議，妥適處理消費爭議案件，以保障消費者權益。

貳、行政院消保處並呼籲消費者，於下訂餐點前應注意下列事項：

- 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、發生消費糾紛時，立即留存雙方聯繫資料，以保全證據。
- 三、行政院消保處提醒消費者，如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務諮詢專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站 (<https://cpc.ey.gov.tw/>) 進行線上申訴，以保障自身權益。