

疫情期間使用美食外送應注意事項

疫情期間，消費者利用線上美食外送平台訂餐大增，行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)分析外送平台富胖達股份有限公司(以下簡稱 foodpanda)及優食台灣股份有限公司(以下簡稱 Uber Eats)之消費爭議態樣，提醒消費者注意。

行政院消保處統計兩家外送平台本(110)年1至4月的消費爭議申訴案件達566件(詳附表)，分析消費爭議態樣如下：

一、未接到電話，業者取消訂單且不退費

(一)申訴案件數：218件，消費爭議申訴案件數最高。

(二)爭議態樣：消費者未接到外送員電話，卻遭業者取消訂單，且已繳費用未退費，經與線上客服聯繫未果。

(三)提醒事項：消費者訂餐後應隨時注意訂單狀態，例如店家收單、外送員送餐及到餐等，若確實未接到外送員或客服人員來電，請留存相關頁面訊息，供未來聯繫業者線上客服或提起消費爭議申訴之相關證據。

二、餐點內容物不符

(一)申訴案件數：37件。

(二)爭議態樣：送餐與店內用餐內容物(量或質)不符，或少送餐點等。

(三)提醒事項：慎選優良店家，收到餐點發現有量或項目缺少，立即拍照留存，向業者線上客服反映，請求業者退還差額費用。

三、優惠折價爭議

(一)申訴案件數：29件。

(二)爭議態樣：折價券有期限未揭露、使用折價券卻未折價、優惠券消失、未使用卻顯示已使用及免外送服務費方案卻自動扣款等。

(三)提醒事項：多方瞭解折價券使用方式、期間，若不清楚相關訊息，議先詢問業者相關訊息。另如為免外送服務費方案，則應留意到期日，到期前點選不續約。

行政院消保處呼籲消費者在疫情期間，使用美食外送應注意下列事項：

一、訂餐付款時儘量利用線上付款，減少與外送員當面接觸。

- 二、請外送員將餐點放置於警衛室，如未設置警衛室，可於門外放置外送專用桌子或籃子供外送員放置餐點。
- 三、詳細填寫正確地址及取餐位置，避免外送員送錯。
- 四、儘量避免點選店內自取選項，減少外出。

資料來源：消費者保護處