

## 資訊不明，買的下手？網購餐券 63%未揭示履約保證

不少餐飲業者為了提升業績，會推出各種優惠餐券，讓消費者以較低價格享有同等級美食服務，除了傳統的紙本餐券，現在網路也興起以團購方式購買餐券，且優惠價格甚至下殺到五折，在一片「漲」聲中出現如此誘人的優惠價格，果然成功吸引許多消費者搶購。且5月份的母親佳節也快來臨，帶母親上餐館享受美食孝敬一番，購買餐券想必也是選擇之一！

然而前些日子有新聞報導，消費者在網路上購買的餐券，因為店家倒閉無法使用而變成廢紙，最後由網路平台負責處理消費者退費問題。雖然網路消費便利，不用人擠人，也可省去為了限量搶購卻撲空而浪費的大把時間，但網路上對於保障消費者的權益是否也一併省去了？

消基會於3月底檢視了PChome線上購物、奇摩購物中心、易餓購、GOMAJI、Groupon、旅遊達人網、拉手網、17P好康等網路平台所販賣的餐券，共16份樣本。本次檢視方式，無論其所販賣商品為實體紙本餐券，或是優惠餐券憑證，皆以有價餐券說明及購買網頁上，消費者所能看到的相關資訊作為檢視範圍。

一、14份發行人相關資料揭露不全，佔88%

根據「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，餐券上應記載發行人名稱、地址、統一編號及負責人姓名。依據《消費者保護法》第18條規定：「企業經營者為郵購買賣或訪問買賣時，應將其買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受之消費者。」因此業者應明確提供餐券發行人相關資訊以免違法。

二、10份無標示履約保證，佔63%

不論是實體紙本餐券或數位優惠憑證，只要是記載或圈存一定金額、項目或次數之憑證、晶片卡或其他類似性質之證券，即屬「餐飲業商品服務禮券定型化契約」中所定義的禮券，因此相關餐券或憑證發行人應依「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定擇一履約保證方式提供履約保證，並在餐券上標示履約保證責任條文，包括採取的履約保證方式、信託專戶之銀行名稱等，以保障消費者的權益。

三、餐券遺失處理辦法：15份樣本完全未說明

根據本次檢視，僅9號「台中裕元花園酒店-溫莎咖啡廳 假日自助式午晚餐雙人券」記載遺失不可掛失，其餘15份樣本皆無說明禮券遺失掛失機制，多標示遺失不補發、或遺失造成的損失消費者自行負責。

#### 四、餐券使用說明中不理事項

「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」中規定應記載事項包括使用方式，此次檢視顯示，16份樣本皆有標示該餐券使用方法，然而使用說明、注意事項中卻有各式各樣的規定，有些甚至是不甚合理或違反「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定事項。

##### (一)5件樣本標示餐點內容以現場提供為主

消費者通常會以餐券上所提供之餐點內容或圖示，作為是否購買該餐券的判斷依據，因此業者應提供消費者如同餐券所示之餐點，且「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」也規定，餐券不得記載廣告僅供參考。

##### (二)未使用完畢之餘額不得消費、逾期無效

餐券使用方式大致可分為特定餐點兌換及非特定餐點兌換兩種，若是使用特定餐點兌換，較不會有未使用完畢之餘額的情況。而非特定餐點兌換包括面額抵用或是午餐券、晚餐券等多種選擇餐點兌換，因各類餐點可能有不同價位，就會有餘額產生的情況。根據「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」。另外，「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」亦規定不得記載使用期限，考量店家於不同時間提供不同優惠兌換，因此訂有優惠時間期限雖可理解，但倘若過了優惠期限，該餐券應仍保有其價值，可折抵使用或是退費，而非逾期無效。

##### (三)2件樣本標示餐券截角、污損無效

「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」已明文規定，餐券不得記載「限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。」然而仍有2份樣本標示毀損、塗改無效，或是破損、泡水視同作廢等使用限制，分別是9號「台中裕元花園酒店-溫莎咖啡廳 假日自助式午晚餐雙人券」及12號「金典 38F 鐵板燒套餐券」。

##### (四)不利消費者之事項說明

檢視此次餐券樣本發現，有部分餐券上的說明事項存有其他損害消費者權益的風險。2號「【墾丁關山】田庄所在-海景單人套餐券(兩張)」註明了「其他規定：依現場規定為主」，9號「台中裕元花園酒店-溫莎咖啡廳 假日自助式午晚餐雙人券」則是標示「本券最終解釋權歸本酒店所有」，另外7號「台北《美侖大飯店》綜合餐券(午/晚/下午茶)」、8號「烏來《雲景溫泉休閒渡假山莊》風味套餐券」、10號「《王品台塑》

牛排套餐全省通用券【二人同行】」與 12 號「金典 38F 鐵板燒套餐券」則有「未盡事宜依各會店、飯店公告規定辦理」等字樣，同時 12 號「金典 38F 鐵板燒套餐券」網頁上甚至有「如該票券因停止營業或票券到期前一個月，本公司恕不退費」註明事項。「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定不可記載顯失公平之事項，上述規定事項顯然對消費者造成不利。

### 消基會呼籲

#### 一、 政府主管機關：

預付型商品愈來愈多，新興的網路團購優惠憑證即是其中一種，建議有關單位除關注實體店家販售的有形禮券之外，也應查核虛擬通路販售的憑證，是否有業者自行訂定的不合理限制，以避免造成消費糾紛。

另外，「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」已規定禮券發行人應進行履約保證，但本次調查券發現，僅有少數的樣本有明確標示出本項資訊，顯示消費者的風險仍然很高。消基會認為，主管機關應該加強查核禮券發行單位是否確實進行履約保證，降低「禮券變廢紙」的消費爭議。

#### 二、 業者：

禮券發行業者除了應讓消費者清楚了解餐券的相關資料，也應確實進行履約保證，並明顯標示履約保證事項，不僅能避免違法傷害自己的商譽，也能讓消費者在購買時確保自己權益不會受損。

而根據《消費者保護法》第八條，即使是銷售單位（通路），就商品或服務所生之損害，也與生產者一併負有連帶責任，因此販售餐券的網路平台業者，也應注意該等餐券之規定是否合乎法規。

#### 三、 消費者：

消費者應選擇優質餐券店家及平台，並在購買預付型商品前，看清楚平台網頁上的餐券資訊，是否提供保障消費者權益事項，再判斷是否購買其餐券，否則很可能興高采烈的下訂單，結果卻發現兌換餐點不如預期，或甚至變成廢紙！

（文摘自財團法人中華民國消費者文教基金會網站）

## 嘉義區監理所關心您