

中華民國 111 年 12 月 (第 23 期)



經濟部水利署
第四河川局政風室製

政風宣導

地址：彰化縣溪州鄉中山路三段 640 號

檢舉電話：(04)8898270

傳真電話：(04)8898762

廉政專線：0800-286-586

☆公務機密;消保宣導☆

【foodpanda 無預警增收平台服務費爭議】

美食外送平台業者富胖達股份有限公司(下稱富胖達公司)於本(111)年 6 月 6 日無預警宣布，自本年 6 月 7 日起增收臺北市、新北市、基隆市、桃園市、新竹市及新竹縣等 6 地區「平台服務費」(下稱本事件)，引起消費者反彈，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)統計截至 6 月 15 日止，本事件消費申訴案件高達 831 件，而該公司 110 年被申訴 1,945 件，本年 1 至 6 月 15 日被申訴 1,706 件(含本事件 831 件)。

行政院消保處為維護消費者權益，於本年 6 月 10 日召開會議，並請臺北市政府、6 地區地方政府及富胖達公司辦理下列事項：

- 一、請臺北市政府(設立登記於該轄區)儘速依消費者保護法(下稱消保法)進行行政調查，就本事件確認是否有違反消保法及民法之規定，並請 6 地區地方政府儘速處理消費申訴案件。
- 二、請富胖達公司積極處理消費申訴案件，該公司允諾在接獲各縣市政府消費爭議案件後，依個案協商討論。

最後，行政院消保處呼籲消費者如與富胖達公司間產生消費爭議，可依消保法第 43 條以下規定，向消費者保護團體、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，另應完整保留各項訂單資料，俾利召開協商會議時提出，以保障自身權益。

資料來源：行政院消費者保護處