

訂席外燴新規範，歡喜辦桌不吃虧

110-03-10

行政院消費者保護處

因現行訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本不具強制力，規範成效有限，衍生許多消費爭議；為強化消費者權益之維護，行政院消費者保護處(下稱消保處)已審議通過衛生福利部(下稱衛福部)所研擬之「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項(草案)」，俟衛福部公告施行後，即可上路。

本案規範重點如下：

一、要求業者明確揭示收費項目及基準

為避免業者額外收取費用，規定契約內容應載明不另計費與須另行計費之設備、設施與服務項目，例如是否收取酒水服務費及計價方式，並向消費者充分揭露資訊，以杜爭議。

二、明定定金上限不得超過總價 20%

為避免實務上業者收取過高定金，造成消費者不合理之負擔，故明定所收取之定金上限不得超過預定總價金 20%。

三、明定消費者解約退定之基準

(一) 越早通知可取回越多定金：為解決實務上解約退定的標準不一，且多有一律沒收全部定金者，故明定以消費者「通知」解約之日期，距離「約定餐會日」之期間長短，按比例返還定金。例如在約定餐會日前 180 日以上通知，可請求返還已付定金 90%；但業者保留之 10% 定金不得超過 1 萬元，超過部分仍應返還消費者。

(二) 遇有重大變故：如消費者本人、本訂席之主角或其二親等內親屬有突發重大傷病或身故等事由，致無法如期舉行餐會，業者得以展延或退已付定金 100% 方式代替前開退費基準；消費者亦得請求變更契約。

四、明定業者違約之處理

因可歸責於業者之事由(例如：廚房電線走火、重複接受訂席)，致不能或不能完全提供服務，業者除應立即通知消費者外，如消費者解除契約，亦應加倍返還定金。

五、明定未達保證桌數的寄桌服務及替代方案

因實務上常有參加辦桌人數不如預期導致預定桌數有未開桌使用情形，為避免業者以食材已準備好為由拒絕提供寄桌服務，明定未達保證桌數者，業者固得以保證桌數收費，但消費者得要求業者就未開桌數提供寄桌或扣除必要費用後提供等值商品或服務，以衡平雙方權益。消保處提醒消費者，從事訂席、外燴(辦桌)服務交易時，應注意「三多二不要」：

一、多看、多聽、多比較，確定自身需求後再洽定；簽約前宜仔細審閱契約內容是否符合規定。

二、不要為了取得場地優先使用權而倉促付定，更不要向多家業者預定同時席次後再退定，以免定金損失。

消保處另呼籲業者，所提供之服務契約內容應符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定，倘契約內容與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關可依消費者保護法第 56 條之 1 規定處罰。