

1060704 消保文宣

睜大您的雙眼！小心 APP 訂位系統的退費陷阱！

資料來源：中華民國消費者文教基金會

目前消費者購買餐券，大致可透過 APP 訂位系統、網路平台的美食網頁，以及實體餐廳等三大系統購買餐券和訂位，本次消基會即針對兩大 APP 訂位系統進行調查，發現有以下問題：

訂位部分

1. 「EZTABLE 簡單桌」：一般訂位如須更改或取消訂位，可於用餐日的 3 天前進行更改或取消；獨家方案於用餐前 6 小時，可以自助修改或取消訂位，預付餐費全額退回信用卡或為 EZCASH（點數）存於帳戶，而 6 小時之內取消訂位，便無法退費了。

退費規定

1. 「EZTABLE 簡單桌」的點數退費購物金訂有期限，若是過期，便無法再次使用，作法已經違反「餐飲業等商品(服務)禮券定型化契約應記載事項暨不得記載事項」規定。
2. 購買「EZTABLE 簡單桌」餐券的消費者，若在收到紙本餐券後，申請退費，將會退回點數（EZCASH），而非現金。

3. 「GOMAJI APP 夠麻吉」規定，若已下單完成，消費者雖可再增減訂位，但必須要先刷退後再重新訂購，不太方便，甚至可能因為操作失誤，換得點數（EZCASH），造成困擾。

APP 設定不方便消費者

1. APP 訂位系統的增減位設定，應更為靈活，倘若消費者臨時增位或減位，不應要求刷退重訂，而應是透過增減位處理，否則，消費者不小心按錯退費方式，則有「被迫再消費」之嫌。

個資保護

1. APP 訂位系統在使用前需要註冊，註冊方式大多是輸入會員資料，但「EZTABLE 簡單桌」、「GOMAJI 夠麻吉」可以直接使用 GOOGLE 或 FACEBOOK 帳號登入，若是資料外洩，會嚴重威脅個資安全。消基會建議，不同平台不要使用共通的帳戶，以免增加被駭風險。