

訂席、辦桌有規範囉!

消費者因訂席或外燴（辦桌）發生消費爭議之糾紛時有所聞，甚至造成消費者不可彌補之遺憾。因此行政院消費者保護處為使消費者與上述業者（下稱業者）間之消費關係有所規範，已於行政院消費者保護會（下稱行政院消保會）第7次會議通過「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本（草案）」（下稱訂席、外燴（辦桌）服務契約），並請行政院衛生署於近期發布，嘉惠所有需要是項服務之消費者。

對於如何處理訂席消費糾紛，訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本提供了解決之道，說明如下：

一、業者收取定金以預定總價 20%為上限，沒收消費者解約之定金亦應有比例限制

實務上常發生業者收取過高的定金，及當消費者違約時，業者全額沒收消費者所預繳之金額之爭議。為解決前述消費爭議，訂席、外燴（辦桌）服務契約規定，如業者有收取定金者，上限規定不可超過預定總價款 20%；當消費者解除契約時，得請求退還已繳之定金，其退還比例以通知業者之時點與預定餐會期日期間距離之長短訂之。（如下列附表）

二、業者非有正當理由，不得拒絕消費者試菜

為避免業者與消費者於實際進行筵席（餐會）時，因菜色之品質、內容認知不一致產生消費糾紛，訂席、外燴（辦桌）服務契約則規定除非業者有正當理由外，消費者可以要求業者提供試吃餐會當日相同品質之全程菜色。

三、餐會現場提供之付費或免費設施及物品應明確記載

為營造餐會之氣氛，拉炮、罐裝彩帶、氣球或是現場樂團之演奏等，均屬實務上常見之模式，惟因前述物品是否需額外付費，亦多有消費糾紛產生。為此，訂席、外燴（辦桌）服務契約規定，服務當天所提

供之付費或免費之拉炮、罐裝彩帶、氣球等應於契約中記載清楚；當然主要服務事項包括酒水、彩排、廳別、型式（桌菜、自助餐、套餐、菜單）等，亦應記載明確，俾免爭議。

四、保證桌數條款

多數消費者於預定餐會時，業者多會要求確認保證桌數，用以控管開席桌數，惟此保證桌數如發生邀請賓客超過或不足時，應如何衡平處理，實務上多無適當標準，也因此屢生消費爭議。為此，訂席、外燴（辦桌）服務契約規定餐會當日如出席賓客如未達保證桌數時，消費者得要求業者就未開桌（人）數提供寄桌，或扣除當日未開桌（人）數所支出之必要費用後之餘額提供等值商品或服務。惟如發生實際出席賓客增加幅度超過預定桌（人）數一定百分比時，此時加開之桌數應得業者同意，除避免發生提供服務品質不佳外，亦屬事理之平。

五、業者違約賠償條款

為避免因業者重複接受消費者訂約，或因預定餐會當日發生可歸責於業者之事由（例如：廚房電線走火）造成消費權益受損。因此，訂席、外燴（辦桌）服務契約規定因可歸責於業者之事由，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全額定金，並應賠償所受損害。

最後，行政院消保處也再次提醒消費者，簽訂任何契約時，均應多參考中央目的事業主管機關所發布之各類定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項，以維護自身權益，避免消費糾紛產生。

『 資料來源：消費者保護處 』

•