檔　　號：
保存年限：

臺北市政府衛生局 函

[redacted]

受文者：財團法人中華民國消費者文教基金會

發文日期：中華民國113年12月25日
發文字號：北市衛食藥字第1133077395號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

裝

主旨：有關貴公司（彭園湘菜館有限公司）所使用之「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約」，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」規定一案，請依說明段辦理，請查照。

訂

說明：

一、依據財團法人中華民國消費者文教基金會113年12月3日消總申字第1130001564號函辦理。

線

二、案係消費者向財團法人中華民國消費者文教基金會（下稱消基會）申訴彭園板橋店2025除夕圍爐宴一桌，貴公司表示須支付全額餐費始得完成預訂，經消基會介入協調後，貴公司僅表示因場地有限及採購食材之不便，且各店訂單將額滿，將依規定適時通知相關消費者辦理退費事宜，疑涉違反消費者保護法相關規定，並遭消基會依「不友善業者名單公布作業辦法」公告為不友善業者（網址：https://www.consumers.org.tw/productdetail-3734048.html ，下載日期：113年12月4日）。

三、經貴公司113年12月17日彭園字第113121701號函復說明略以：「…彭園板橋店2025除夕圍爐宴超收訂金事宜，本公司將依『訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約』辦理退

申訴部　113/12/25
1130001683

費，並檢附以下處理項目：（1）總公司通知各門市，依據定型化契約辦理退費事宜，並以退費標準作業流程來確保消費者權益。（2）針對已訂位消費者以簡訊通知辦理溢繳訂金退款事宜…關於溢收訂金返還事宜，本公司將依照定型化契約第十項消費者解除契約第三條第2點規定，於除夕餐會前三十至五十九日到達者，返還已付訂金百分之七十五，並訂於12/25日前務必完成通知…」，並檢附修正後之訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約1份。

四、衛生福利部食品藥物管理署112年7月17日衛授食字第1120016262號發布修正「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」，內容含括服務時間、服務內容、訂金收取、契約變更、契約解除、履行歸責等契約重要內容，其目的除為兼顧雙方權益外，尚盼消弭雙方之爭議可能。

五、為保障消費者權益及維持公司企業形象，請貴公司參考公告之規定製作契約，並於簽訂時提醒消費者合約內容以避免相關爭議。

六、消費者保護法第17條規定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一、契約之重要權利義務事項。二、違反契約之法律效果。三、預付型交易之履約擔保。四、契約之解除權、終止權及其法律效果。五、其他與契約履行有關之事項。第1項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。二、限制或免除企業經營者之義務或責任。三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。四、其他對消費者顯失公平事項。違反第1項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型

申訴部 113/12/25
1130001683

化契約之效力，依前條規定定之。中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。」。

七、消費者保護法第56-1條規定：「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第17條第1項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰；經再次令其訂限期改正而屆期不改正者，處新臺幣5萬元以上50萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」。

正本：彭園湘菜館有限公司

副本：財團法人中華民國消費者文教基金會、衛生福利部食品藥物管理署、新北市政府衛生局

電子公文交換章 2024/12/25 15:10:10

申訴部 113/12/25

1130001683