



受疫情影響，市民多了在家用膳，集結各式各樣餐廳的外賣點餐平台頓時大受歡迎。由於外賣點餐服務需求大增，服務或許偶有閃失。過去半年，本會錄得近170宗與外賣點餐平台有關的投訴，當中以送餐延誤、遺漏或無法派送佔最多，其次是服務質素。本會藉以下投訴個案提醒消費者使用外賣點餐平台要注意的地方。

個案一：自取訂單設寄存時限 取餐途中訂單遭取消



張小姐使用A外賣點餐平台預訂兩份晚餐，由於自取訂單享有折扣優惠，遂選擇於餐廳自取，當時亦有留意訂單上的取餐時間。不久後，正前往取餐的張小姐突然接到A公司傳送訊息，指因逾時未取餐而取消了訂單，張小姐十分愕然，因她尚有數分鐘便抵達餐廳。抵步後，餐廳職員指系統顯示A公司已取消訂單，建議她與A公司聯絡跟進。張小姐指A公司經已於信用卡扣除訂單款項(\$141)，餐廳亦備妥食品，單單因遲到十幾分鐘而不讓她領取食物，太不近人情，亦造成浪費。她要求退款，惟A公司搬出訂餐條款拒絕退款。張小姐向本會表示，一直以為訂單取餐時間是給予餐廳準備食品及顧客前往取餐的時間指標，不知道A公司設有如此嚴苛的取餐時限，訂餐時完全沒有提示，若她知道便會預留多點時間前往餐廳，現時無辜被扣款及白走一趟，要求本會協助退款。

跟進

A公司向本會提供其網上訂餐條款，重申條款已訂明客戶可以選擇自取時間，確認電郵亦會顯示訂單取餐時間，供應商會因應時間備妥食品並寄存於餐廳。A公司考慮到取餐過程之合理時間延誤，故此與供應商協定寄存時間一般為20分鐘，客戶如未能於自取時間起計20分鐘內領取食品，供應商並無責任提供訂單貨品，客戶亦不能因此要求退款。

A公司翻查資料，張小姐之訂單註明取餐時間為20:02，故此應於20:22前到餐廳取餐，紀錄顯示至20:33訂單仍未被提取，A公司遂按條款取消訂單，重申不會退款。A公司提醒客戶如因特殊情況未能趕及於20分鐘時限內提貨，應盡早與餐廳聯絡，再視乎餐廳是否同意延長訂單寄存時間。本會轉述A公司的回覆後，張小姐未有要求本會再作跟進。

個案二：手搖飲品送抵已滲漏 杯身品牌並非訂購的品牌



陳小姐及同事喜歡某品牌手搖飲品，看見B外賣點餐平台有此品牌商戶及可送餐，遂訂購13杯飲品，並使用信用卡支付\$421。當送餐員拿着兩袋並非B公司一貫使用的紙袋抵達時，陳小姐已覺奇怪，隨後她從透明包裝膠袋看到多杯飲品已傾側及滲漏，拿出飲品時，發現杯身印着另一品牌名字，並非她們所選的品牌，另有幾杯的杯身更是完全沒有印上任何品牌。

陳小姐隨即拍下飲品照片並向B公司投訴，公司聲稱送上之飲品品牌屬於訂單品牌的副線，並提供資料顯示該副線品牌的營業地點與訂單上的品牌相同。陳小姐感不滿，她一心訂購心儀商戶的飲品，訂單亦清楚寫明飲品由心儀商戶送出，雖然13杯飲品的口味及數量與訂單一致，但無故變成另一商戶製作的飲品，感覺不太安心。她直言B公司如果知道品牌商戶更改了名稱，應立即更正資料，以免消費者錯誤下單。陳小姐與B公司再次交涉要求全數退款，但B公司只同意退回部分款項及贈送積分，陳小姐不接納，決定向本會投訴。

跟進

經過本會調停，B公司明白事件引起陳小姐不快，最後同意退回全數款項，個案圓滿解決。

個案三：未有正確輸入送餐地址 送餐不成功



徐先生早前使用C外賣點餐平台，平台按他輸入的區域「荃灣」顯示一系列可派送外賣的餐廳。徐先生揀選心儀食品後按指示完成付款，其後一直留意送餐進度，手提電話亦寸步不離。豈料1小時30分鐘後，徐先生卻接到C公司送餐員來電，指徐先生揀選的餐廳位於葵芳，但其荃灣送餐地址超出送餐員的派送範圍，所以不會送餐。徐先生非常不滿，強調C公司是根據其地址篩選餐廳，亦成功下單理應送餐，惜送餐員堅拒送餐，只建議徐先生與C公司客戶服務部反映。

徐先生於C公司網頁遍尋不獲熱線電話，唯有於網頁「幫助」一欄求助，C公司隨後以電郵回覆，提及送餐員曾嘗試致電客戶數次確認送餐地址但不果，亦已於送餐地址大廈附近等候15分鐘，送餐員最後通知C公司派遞不成功。徐先生認為C公司未有回應問題，於是再次說明被拒送餐的經過，並告知是按送餐員建議申請退款，不料接到一封與早前一模一樣的電郵回覆，讓他氣結。徐先生告知本會，過往使用C公司的服務均順利，是次訂餐經驗卻令人失望。他強調下單後一直在家等候，期間只接到一次送餐員通知拒絕送餐的電話。徐先生不滿消費者處於非常被動的處境，完全沒有保障，亦投訴C公司沒有設立客戶服務熱線。

跟進

C公司調查後，發現徐先生訂餐時於「送餐地址」一欄只輸入所住區域而非完整地址，相反於「送餐備忘」一欄提供了屋苑名稱及座數，送餐員因此未能根據送餐地址掌握實際派送地點，亦因聯絡不上徐先生而最終未能成功送餐，導致是次不愉快事件。C公司提醒客戶於送餐地址填寫完整地址的重要性，以備系統更為準確地篩選符合送餐位置之供應商，以及有助送餐員順利派送外賣。為保持良好客戶關係，C公司同意作出一次性特別安排，退回全數款項予徐先生（\$408），並贈送80元積分予他日後使用C公司的服務，個案得以解決。

總結

消費者選擇自取外賣，普遍想法是下單後於餐廳領取外賣即可，何時領取或有其自主性，未必知道經點餐平台下單設有嚴苛取餐時限，逾時未取更可能被取消訂單。因此，點餐平台應於訂餐過程中，清楚提醒消費者取餐時限此重要條款，讓消費者於知悉條款的情況下決定其取餐時間。本會理解點餐平台設有取餐時限，此舉有機會是保障供應商不必因顧客長時間不取餐而衍生食品質素受影響的風險，故此要求顧客於限時內取餐，否則取消訂單。相反，使用點餐平台之送餐服務，消費者下單時只知悉預計的送餐時間，送餐時間更經常受交通、人手及訂單數量等不同因素影響。本會於2017年進行之外賣點餐平台實測，亦發現有外賣訂單送餐延誤近半小時或以上，至於消費者能否因此要求點餐平台取消訂單或得到補償，則有可能視乎延誤時間或按個別情況而定，未必有明確條款說明，與自取訂單之嚴苛條款相比，感覺並不對等，有寬己嚴人之感。

此外，外賣點餐平台應定期檢視合作供應商的營商狀況，如發現供應商已易名、搬遷或結業，應盡快更新點餐程式資料，以避免發生例如個案二的情況。

第三宗個案的消費者未有於正確位置填寫完整送餐地址，以致送餐不成功，消費者固然略有疏忽。然而，點餐平台亦有責任完善其系統以檢視客戶輸入的資料是否足夠，尤其是送餐地址及聯絡電話，如系統發現資料不完整或有遺漏應及時提醒，待資料完備後才允許確認訂單。

建議事項

- **留意服務條款及自取時間限制：**不論是外賣送餐或自取，外賣點餐平台均訂有服務條款，消費者使用服務前宜先細閱。選擇外賣自取的消費者要特別留意有否訂明自取時限，揀選取餐時間時應衡量與餐廳之距離及交通情況，以免因逾時未取而被取消訂單。若預計未能趕及於限時內取餐，應盡快通知餐廳。此外，點餐平台及餐廳亦應考慮實際情況，適當地彈性處理，以保持客戶關係。
- **確保送餐地址正確 時刻留意電話：**不少外賣點餐平台配合全球定位系統使用，客戶只需開啟定位，點餐平台便可偵測客戶所在地及自動輸入為送餐地址，亦有點餐平台會按客戶過往的訂單紀錄預設送餐地址。不論是自動儲存地址或是定位系統亦非萬無一失，因此，消費者務必於確認訂單前，核實有否準確輸入完整送餐地址，並保留訂單截圖。同時，等候送餐期間應時刻留意電話，以便送餐員能適時聯絡。
- **響應環保 減少使用外賣餐具：**外賣食品消耗大量塑膠餐具，現時不少外賣點餐平台讓客戶選擇是否需要餐具，倘若情況許可，消費者應自備餐具，減少浪費。同時，供應商一方面可考慮使用以循環再造物料製成的餐具，亦可向自備餐具的顧客提供優惠以示鼓勵，共同提倡可持續消費的精神。