

# 高雄市楠梓區公所 106 年 1 月份消費者保護宣導資料

## 標題：年菜誰製作應說清楚！

### 內容：

農曆過年即將來臨，各大量販業者、超商、飯店年菜預購活動已經開跑，聰明消費者如何在眾多精美型錄中，如何挑選出適合的年菜享用，除考慮價格外，由誰製作、內容物實在與否、亦或廣告僅供參考及交貨方式均應特別注意。行政院消保處就購買年菜常發生的爭議類型與其解決方法，提醒您注意如下：

#### 一、所購年菜是否真為飯店主廚所製作

實務上曾有「年菜標示星級大廚的名號宣傳，但掌廚者可能並非大廚本人，名廚可能僅提供研發食譜，或技術監製，或僅推薦，並未真正加入烹飪團隊中。另外業者型錄也常標榜與知名餐廳或飯店業者合作，但該等餐廳或飯店往往委託其他合作廠商製作之消費糾紛。」因此，企業經營者有必要揭露年菜是由名廚、名店操刀或代工製作。企業經營者應主動揭露委託(任)廠商、監製廠商或薦證代言人等相關資訊，但主動揭露顯有困難者，應確實充分說明揭露委託(任)、監製或薦證等的文字說明，如此方能避免糾紛的產生。

#### 二、年菜圖片僅供參考或只有年菜品名

實務上曾發生「販售的年菜資訊中，可看到「圖片僅供參考」，或只

提供「極品佛跳牆」、「吉羊躍慶年菜組」，「龍鳳呈祥 開運年菜」等吉祥名稱的年菜，更甚者，僅提供年菜圖片者。消費者購買到此類年菜時，往往發生實際內容物與圖片不符的爭議。」因此在型錄或資訊上，企業經營者應記載品名、內容物名稱及淨重、容量或數量、食品添加物名稱、而當內容物為二種以上混合物時，應分別標明，必要時應記載食品的尺寸大小，且廣告內容不得為不實、誇張、易生誤解。

### 三、商品交付地、日期及交付方式，未說明清楚。

鑒於實務上「曾發生於購物頻道訂購年菜，電話訂購中，明確的向訂購人員表明年菜必須要在幾月幾日前，下午 4~6 點送達。因收貨點在公司，沒有冰箱可放置，怕年菜壞掉，故送達時間不可提早，否則拒收。然而年菜確實年前送達，然而卻是早上 11:45 送到公司，故而拒收產生糾紛。」因此，對於年菜交貨的時間、地點，以及運送是否要冷藏、冷凍或常溫等資料，消費者與業者均應溝通說明清楚，以避免爭議。

### 四、企業經營者應告知消費者得享有特殊解約權

業者年菜資訊，業者應對消費者充分告知「享有收受商品後 7 天特殊解約權，無須說明理由及負擔任何費用或價款的規定」，當然如消費者應返還之食品因已食用，或因可歸責於消費者之事由，致有毀損、滅失，而不能返還者，則應償還其價額。

最後，行政院消保處呼籲消費者，選購年菜時，要多留心，勤核對，只要多看一眼業者的行銷目錄及契約條款，就能選購到真正安全、美味的好年菜，而對於特殊解約權的行使，則應本誠信原則勿濫用，方能有助郵購買賣的健全發展。

(資料來源：行政院消費者保護處)