



美食外送 法制與商機的拔河

2016-11-27 記者 曾婕茵 報導



優步 (Uber) 於2013年進入臺灣，透過手機應用程式媒合司機與消費者，讓消費者能夠隨時預約叫車，但網路時代的新興行業卻抵觸現有法規，經營模式也衝擊臺灣傳統的計程車行業，使得Uber在臺灣的發展一路坎坷。然而，即便爭議不斷，Uber仍於11月15日正式推出UberEATS餐飲外送服務，違法經營的問題讓其他提供類似服務的業者也連帶備受關注。

踏入灰色地帶 違法經營惹議

UberEATS最早發源於2014年美國洛杉磯，爾後逐漸擴建版圖至其他北美洲城市與歐洲地區，甚至一路拓展至亞洲，臺北則是亞太地區繼新加坡、東京、香港後，第四個駐點城市。目前Uber與臺北市一百多間餐廳合作，提供餐點配送服務，消費者可經由手機應用程式或電腦訂購餐點，再經由外送員將餐點送至消費者手中，但UberEATS的營運模式，卻因為營業內容包含「貨物配送」而涉及違法。

根據公路法第二條與第三十七條規定，「以汽車或電車經營客、貨運輸而受報酬之事業」屬於「汽車或電車運輸業」，其中「汽車貨運業」，應向直轄市公路主管機關或中央主管機關申請。Uber並非登記為汽車貨運業，但仍招募民眾以機車運送餐點，依照公路法第七十七條規定，可處以五萬到15萬元臺幣的罰鍰。立法院預計於11月28日審查「公路法第七十七條條文修正草案」，以提高違規罰鍰，並設立檢舉獎金制度，若議案通過審查，往後Uber載客或UberEATS送餐的罰鍰，將從現行的五萬到15萬元，提高至十萬到2500萬元。

公司基本資料	風監事資料	經理人資料	分公司資料	自行車載運	內政部機關資訊
統一編號	54343159				
公司狀況	核准設立 (續任)				
組織狀況	國外資				
公司名稱	台灣字博數位服務股份有限公司				
	「工商部註冊」：「工商部註冊卡」：「廠商英文名稱查詢(限發出進口或買賣業務)」				
資本總額(元)	1,000,000				
實收資本額(元)	1,000,000				
代表人姓名	Rob van der Woude				
公司所在地	臺北市大安區光復南路102號4樓				
登記機關	臺北市政府				
核准設立日期	102年07月25日				
最後營業變更日期	105年08月04日				
所營事業資料	I10300 管理顧問業				
(新版所營事業代碼對照表)	I101020 資料處理服務業				
	I301030 電子資訊供應服務業				
	I301040 第三方支付服務業				
	I299990 其他工商服務業				
	Z299999 除許可業務外，得經營法令非禁止或限制之業務				

在臺登記公司名稱為「臺灣字博數位服務股份有限公司」的Uber，

營業項目並不包含汽車貨運業。(圖片來源/經濟部商業司截圖)

但是，究竟該把UberEATS或Uber定位成汽車貨運業還是資訊服務業，就Uber的本質而言，它只是個媒合餐廳、運送員、消費者的平臺。據Uber員工小云(化名)，Uber將其司機與送餐員視為合作夥伴而非內部員工，車輛與機車也不算是公司的財產，因此營業登記的範圍不包含所謂的「汽車貨物運輸業」；另外，我國所定義的汽車貨物運輸業，只有汽車、貨車等車型才能申請，而UberEATS是以機車與自行車提供送餐服務，交通部若執意UberEATS加入汽車貨運業，實則毫無法源根據。

代客送餐 並非僅此一家

這種類似貨物運輸業的服務，其實不只有Uber提供，其他營運模式類似的業者還有來自德國的餐飲外送業者「空腹熊貓」(foodpanda)，在臺灣已營運四年，目前服務範圍已擴大至大臺北、新竹、臺中、高雄等地區；去年八月發源於新北市淡水區的「LetsRide」，提供機車共乘與美食外送服務，已有上千名車手在大臺北地區載客兼外送；今年一月從新加坡大舉登臺的生鲜電商「誠實蜜蜂」(honestbee)，瞄準生鲜代購市場，同樣媒合機車提供外送服務，標榜一小時內送至家門；甚至還有日治時期就出現的「北投機車限時專送」，雖然不是以網路預約，卻是利用機車在北投區接送客人、運送物品、代辦事務等。

按照交通部的說辭，過去這些業者在臺灣都沒有申請汽車貨運業務，已是違法行為卻放任其持續營業，相反地，在Uber與UberEATS正式上線時，政府官員竟大動肝火，甚至是為其修法並大幅

媒體歷屆廣告

推薦文章

- 看見空氣 LASS環境感測
- 獨 舞
- 無聲麻糬 包入無盡的愛

總編輯的話 / 李瑞彥



本期為第253期，為讀者呈上跨領域深度豐富的文章。頭題為「電業自由化 打開電力市場」，針對電業現況長時間取材、深度敘寫，值得一讀。本期各類目皆有亮眼表現，共通點為深入淺出，富有知識性，不容錯過。

本期頭題王 / 張博倫



天天吃豆漿的男人

本期疾速王 / 劉以寧



來自臺灣最南端的恆春小鎮，仍然在隨溫度變換的三態中尋找自己的模樣。就寫吧，在所有能夠擠出的文字被時間的浪沖散之前。

本期熱門排行



不折志 風骨市長蔡仁堅 范瑀真 / 人物特寫



林嘉俐 無與倫比的演藝之路 張芸瑄 / 人物特寫



文化大翻盤 白人主義復興 魏若芸 / 文化現象



獨 舞 陳昶安 / 自由創作



插畫家Yuci 畫出夢想藍圖 劉以寧 / 人物特寫

提高罰鍰。根據交通部路政司所發表的聲明，因最初Uber登臺，是主打科技與共享經濟在臺宣傳並造成轟動，但是被指派來專程載送消費者的營運方式，有「以共享為名，行營業之實」的疑慮。

另一方面，Uber仍有司機資格（所持非職業駕照）、事故責任歸屬（司機並未納入保險）、消費糾紛處理（至今仍未設置消費者客服專線，僅有線上客服）、資訊安全（必須以信用卡註冊，有個資外洩或信用卡遭盜刷、超刷之虞）等問題，即使至今罰款已超過6000萬臺幣，Uber仍堅守臺灣市場。

至於UberEATS，有些民眾還是會擔心食物衛生安全與司機素質。但換個角度來看，諸多餐廳業者都有提供自家餐點外送服務，如果這些餐飲業者的外送餐點都沒有問題了，透過UberEATS送來的餐點也不會有太大的差別。UberEATS與其他業者相較，其優勢為全程以GPS全球定位系統監控餐點運送狀況，若有延遲，Uber會主動通知消費者，並補償抵用券，且Uber會針對延誤頻繁的運送員取消合作。

對消費者來說，Uber與UberEATS在同業間相比之下是較為便宜的，再加上UberEATS目前在臺灣提供免運費的優惠，還可以直接以信用卡線上支付，許多民眾認為這個消費方式方便又省錢，偶爾還會有不同的優惠。「我通常都有十元（折合臺幣約223元）折扣，所以只額外付了兩元（折合臺幣約45元）」，新加坡的UberEATS消費者許玉珊說，「所以有時懶得動就用UberEATS。」也因此在此客貨運輸方面，Uber能夠與傳統計程車、其他餐點配送業者區別，並強勢瓜分市場大餅。



不只是機車，自行車也能加入美食外送員的行列。

（圖片來源／UberEATS臉書）

服務品質良窳 留給民眾公審

任教於臺北市東門國民小學的楊宜璋說，過去多次搭乘Uber的經驗讓他覺得Uber的服務不錯、形象良好，所以即使他沒有使用過UberEATS，他還是對這項服務持有正面的態度；但是另一位民眾卻不以為然，屏東市潮州健身俱樂部的健身教練許博淳認為，UberEATS為了顧客的餐點而再額外請車手騎一輛機車運送，違反了當初Uber「共享經濟」的理念，而且只能以信用卡付費讓他很不習慣。

除了納稅、保險、資安等問題，Uber在消費者服務方面還有待加強，例如11月26日晚上六點左右，UberEATS系統突然故障，許多消費者等了一小時的訂單卻突然被取消，UberEATS臉書湧入不少負面留言。但事發當時卻沒有明確表示系統出現狀況，直到晚間八點半左右才坦承系統異常，且客服沒人接、留言被刪除，引來許多民眾的怒火。



民眾因為系統異常紛紛在UberEATS的粉絲專頁留言。

(圖片來源/UberEATS臉書)

制度永遠趕不上變遷

新的商業模式結合餐飲、運輸、電子資訊，業者積極運用新科技所帶來的便利性，但是法制與觀念卻不一定與新時代的產物相容。先不論Uber這間公司在臺灣是否合法，光是旗下UberEATS服務就和許多臺灣既有的餐飲代購業者有著相似的經營模式。但目前政府仍然堅守著「保障合法、取締非法」的立場，未來若公路法第七十七條條文修正草案通過，則Uber在臺去留也將充滿變數。如果這是個全球性的趨勢，政府的作法不能只是一味地將新興產業排除在外，而是應該要修改不合時宜的法律制度，讓臺灣的產業與市場能追上時代的腳步。



字型美學 錯不在新細明體

每一種字型都有其設計的用途與目的，透過簡述字體流變，以減少民眾的誤用。

姚尚德 默劇路途的追尋



默劇演員姚尚德，跨越語言之牆的無聲表演，凝鍊著人生多舛的滋味。

[前往 Facebook.com](#)

▲ TOP

關於喀報 聯絡我們

© 2007-2016 國立交通大學 傳播與科技學系 All Rights Reserved.

Powered by DODO v4.0