

# 旅展糾紛知多少 5 招破解消費爭議

資料來源:FunTime 全國最大旅遊搜尋・比價網



## ✍ 旅展行程解約退費

其實依照規定，消費者出發前**可以任意解除合約**，只需要按照旅程總費用及距離出發日給付給業者一定的金額即可！

| 距離出發日    | 應給付業者金額         |
|----------|-----------------|
| 前一天取消    | 給付旅程總費用 50%     |
| 2-20 天內  | 給付旅程總費用 30%     |
| 21-30 天內 | 給付旅程總費用 20%     |
| 31 以前    | 給付旅程總費用 10%     |
| 旅遊日開始後   | 已支付的旅程費用無法返還消費者 |

## ✍ 訂房後解除契約

### 訂房後遇到不得已必須退房的狀況怎麼辦？

消費者訂房時，業者可以向消費者收取訂房訂金，但不得超過約定總房價的 30%。當消費者不得不在訂房後解約，業者必須按照定型化契約規定標準返還訂金。

|               |           |
|---------------|-----------|
| 住宿前 14 天退房    | 返還 100%訂金 |
| 住宿前 10-13 天退房 | 返還 70%訂金  |
| 住宿前 7-9 天退房   | 返還 50%訂金  |
| 住宿前 4-6 天退房   | 返還 40%訂金  |
| 住宿前 2-3 天退房   | 返還 30%訂金  |
| 住宿前 1 天退房     | 返還 20%訂金  |
| 住宿當天退房        | 不用返還任何訂金  |

### 總是訂不到房間怎麼辦？

若是購買住宿券卻一直訂不到房間，只要能掌握業者超賣，房間數量無法負荷的事實，消費者可以請求損害賠償。但如果業者已經先行通知消費者則不在此規定內囉！

### 商品與實際內容不符

#### 商品內容跟實際情況不一樣怎麼辦？

業者所提供的內容服務不能與廣告內容不符，如果在未經消費者同意的情況下自行將優惠內容縮水，消費者可以依法要求業者履行原本的商品內容及優惠條件。

#### 旅行業者自行變更行程怎麼辦？

如果業者因為不可抗力因素（如颱風）而更改行程或內容，可徵求三分之二以上團員同意後更改行程，但增加的費用須由業者自行吸收，而減少的費用必須返還消費者。

#### 在旅展被強迫推銷怎麼辦？

在旅展常常遇到被強迫推銷的情況，事後後悔卻被拒絕是一件很麻煩的事情。因為旅展的買賣行為並不符合規定，**因此無法適用消費者 7 天內退貨的規定。**

### 業者片面解約或更改商品內容

### **旅行業者說沒有辦法出團怎麼辦？**

如果旅行業者突然說沒有辦法出團，應該要提前通知旅客，並依照距離出發日期的天數賠償消費者 10~100% 的違約金。就算是因為不可抗力的因素（如颱風），若是業者忘記通知消費者的話，仍須賠償旅客損失唷！如果業者要安排旅客轉參加其他旅團，必須在出發前經過消費者書面同意，但如果消費者因為解約而導致權益受損，還是可以向業者要求賠償。

### **購買的套裝行程業者竟然倒閉了該怎麼辦？**

應注意其商品定型化契約應記載事項，可分別洽契約記載機關（如金融機關及同業公會）尋求賠償。

### **申訴方式**

### **消費者以書面方式敘述下列事項並交由下方列舉糾紛申訴管道處理**

申訴人姓名、聯絡地址、所參加委託或舉辦旅遊的旅行社、旅遊據點及起迄日期、違反或未履行的旅遊契約、品質與約定內容不符合的事實與證據、旅行社負責人或是領隊隨團服務人員姓名、請求損害賠償金額，向旅遊品質保障協會：(02)2506-8185 及各縣市消保官：手機或市話撥打 1950 等。

### **臺中市政府建設局政風室提醒您：**

消費之前特別注意參展攤位是否揭示合法業者標章或證照，工作人員是否配戴工作證或職員證，購買各種類型禮券要注意發行人名稱、履約保證事項及使用方式，提醒您購買任何商品都應該認清風險後再購買，才能夠保障自身權益。