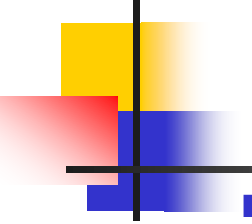


# 【專題講座】 業者對消費紛爭 因應之道

---

楊岡儒 律師  
帝謙法律事務所  
2016年10月

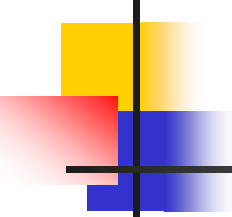


# 楊岡儒律師聯繫資料

- 綽號：兔寶寶律師
- 個人專線：(07)558-9090    行動電話：0918-520400
- 事務所電話(07)558-9010
- E-mail：a5589090@gmail.com
  
- 學歷：
- 東吳大學法律研究所碩士(LL.M)
- 東吳大學法學士(BL)
  
- 顧問：
- 寒軒餐旅事業集團    法律總顧問
- 寒軒國際大飯店      法律顧問
- 高雄商旅飯店        法律顧問
- 台灣苯乙烯工業股份有限公司(高雄廠)法律顧問

■ 經歷：

- 行政院人事行政局公務人力發展中心 公務執行課程講座
- 行政院暨所屬中央機關科長研習班 刑事法令專題講座
- 中華民國公司組織發展協會 學術研究專員
- 中華民國證券暨期貨市場發展基金會 稽核課程講師
- 內政部警政署 保五總隊 行政中立法課程講座
- 內政部社會福利工作人員研習中心 行政、國賠課程講座
- 國家文官學院、文官培訓所 行政程序法課程講座
- 健保署(北區)、勞保局(台北)勞健保實務爭議 實務課程講座
- 基隆市土城市政府公務員升官等考試 民法刑法課程 講座
- 嘉義縣政府公務人力發展所 行政程序法課程講座
- 高雄(縣)衛生局、彰化縣環保局、動檢所 公務課程講座
- 高雄市社會局長青綜合服務中心 法律通識課程講座
- 高雄市政府勞工局 勞資糾紛諮詢律師
- 高雄市政府觀光局 法規草案諮詢律師
- 暨南大學公共行政系、國際企業系、師資中心 兼任講師
- 私立美和科技大學 社會工作學系 兼任講師
- 婦女新知協會高雄分會 婦女保護諮詢律師、家暴防治課程講師
- 高雄律師公會 高雄律師會訊編輯委員、網站管理諮詢與編輯委員
- 高雄律師公會 兩岸事務委員會、立法修法委員會 委員
- 國立高雄餐旅大學 性別平等教育委員會 委員



# 楊岡儒律師聯繫資料

- 部落格：兔寶寶法律事務所
- 個人專線：(07)335-6038    行動電話：0918-520400
- 事務所電話(07)323-2206
- E-mail：yanggangzu@yahoo.com.tw
  
- 學歷：
- 東吳大學法律研究所碩士(LL.M)
- 東吳大學法學士(BL)
  
- 顧問：
- 寒軒餐旅事業集團    法律總顧問
- 寒軒國際大飯店      法律顧問
- 高雄商旅飯店        法律顧問
- 台灣苯乙烯工業股份有限公司(高雄廠)法律顧問

■ 經歷：

- 行政院人事行政局公務人力發展中心
- 行政院暨所屬中央機關科長研習班
- 中華民國公司組織發展協會
- 中華民國證券暨期貨市場發展基金會
- 內政部警政署 保五總隊
- 內政部社會福利工作人員研習中心
- 國家文官學院、文官培訓所
- 中央健保局(北區)、勞保局(台北)勞健保實務爭議 實務課程講座
- 基隆市土城市政府公務員升官等考試
- 嘉義縣政府公務人力發展所
- 高雄(縣)衛生局、彰化縣環保局、動檢所
- 高雄市社會局長青綜合服務中心
- 高雄市政府勞工局
- 高雄市政府觀光局
- 暨南大學公共行政系、國際企業系、師資中心 兼任講師
- 私立美和科技大學 社會工作學系 兼任講師
- 婦女新知協會高雄分會 婦女保護諮詢律師、家暴防治課程講師
- 高雄律師公會 高雄律師會訊編輯委員、網站管理諮詢與編輯委員
- 高雄律師公會 兩岸事務委員會、立法修法委員會 委員
- 國立高雄餐旅大學 性別平等教育委員會 委員

公務執行課程講座

刑事法令專題講座

學術研究專員

稽核課程講師

行政中立法課程講座

行政、國賠課程講座

行政程序法課程講座

民法刑法課程 講座

行政程序法課程講座

公務課程講座

法律通識課程講座

勞資糾紛諮詢律師

法規草案諮詢律師

兼任講師

兼任講師

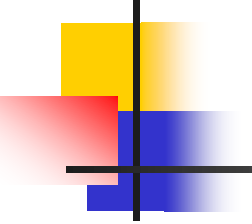
兼任講師

兼任講師

兼任講師

兼任講師

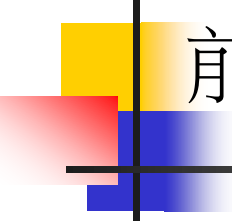
兼任講師



# 【導論】生活法律問題

---

- 請思考下列問題：
- 買賣契約、一屋雙賣？
- 出車禍：車毀人傷？
- 財產繼承問題？
- 遺囑如何書立？
- 子女有責任照顧父母嗎？
- 偷【公務中心】盆栽.衛生紙.物品等等, 有法律上的問題嗎？

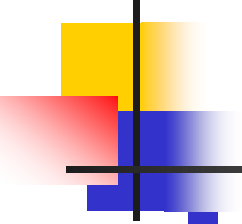


前述問題，主要關鍵即在於：

---

【權利】 $\longleftrightarrow$ 【義務】

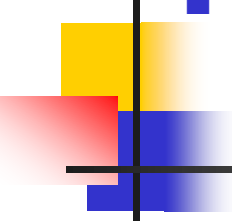
- 例如：子女有責任照顧父母嗎？
- 1.民事扶養義務（民法第1114條以下）
- 2.刑法上之遺棄罪（刑法第294條）



## ■ 民法第 1114 條

- 左列親屬，互負扶養之義務：
- 一、直系血親相互間。
- 二、夫妻之一方與他方之父母同居者，其相互間。
- 三、兄弟姊妹相互間。
- 四、家長家屬相互間。



- 
- 民法第 1115 條 負扶養義務者有數人時，應依左列順序定其履行義務之人：
- 

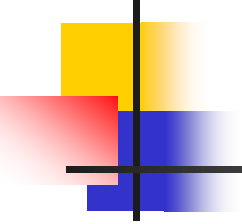
- 一、直系血親卑親屬。
- 二、直系血親尊親屬。
- 三、家長。
- 四、兄弟姊妹。
- 五、家屬。
- 六、子婦、女婿。
- 七、夫妻之父母。
- 同係直系尊親屬或直系卑親屬者，以親等近者為先。
- 負扶養義務者有數人而其親等同一時，應各依其經濟能力，分擔義務。



- 民法第 1118-1 條

- 受扶養權利者有下列情形之一，由負扶養義務者負擔扶養義務顯失公平，負扶養義務者得請求法院減輕其扶養義務：

- 一、對負扶養義務者、其配偶或直系血親故意為虐待、重大侮辱或其他身體、精神上之不法侵害行為。
- 二、對負扶養義務者無正當理由未盡扶養義務。
- 受扶養權利者對負扶養義務者有前項各款行為之一，且情節重大者，法院得免除其扶養義務。
- 前二項規定，受扶養權利者為負扶養義務者之未成年直系血親卑親屬者，不適用之。

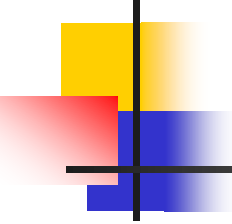
- 
- 刑法第 294 條
  - 對於無自救力之人，依法令或契約應扶助、養育或保護而遺棄之，或不為其生存所必要之扶助、養育或保護者，處六月以上、五年以下有期徒刑。
  - 因而致人於死者，處無期徒刑或七年以上有期徒刑；致重傷者，處三年以上十年以下有期徒刑。
  - 刑法第 295 條
  - 對於直系血親尊親屬犯第二百九十四條之罪者，加重其刑至二分之一。



- 刑法第 294-1 條

- 對於無自救力之人，依民法親屬編應扶助、養育或保護，因有下列情形之一，而不為無自救力之人生存所必要之扶助、養育或保護者，不罰：

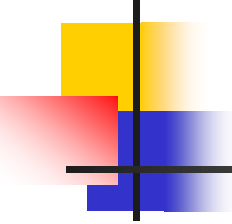
- 一、無自救力之人前為最輕本刑六月以上有期徒刑之罪之行為，而侵害其生命、身體或自由者。
- 二、無自救力之人前對其為第二百二十七條第三項、第二百二十八條第二項、第二百三十一條第一項、第二百八十六條之行為或人口販運防制法第三十二條、第三十三條之行為者。
- 三、無自救力之人前侵害其生命、身體、自由，而故意犯前二款以外之罪，經判處逾六月有期徒刑確定者。
- 四、無自救力之人前對其無正當理由未盡扶養義務持續逾二年，且情節重大者。



## 時事新聞（一）

---

- 兔寶寶法律新聞：
- 標題：父母虐待、不撫養兒女 扶養落空
- 資料來源：奇摩新聞
- 網址：  
<http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/101016/4/2f1mv.html>
- 最後紀錄日期：2010.10.16



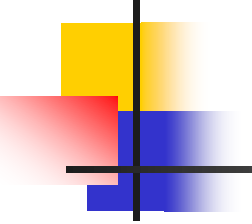
---

※綜合上述：

- 1.法律問題思考。
- 2.充足法學知識內容。

■ 小結：

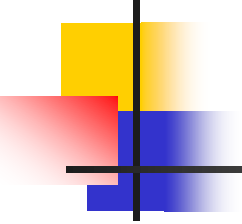
- 應回到『法律層面』來思考問題。



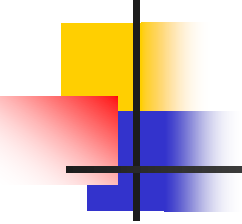
# 【民法/案例解析思考】

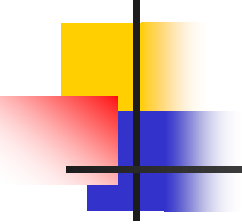
---

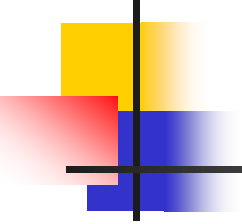
- 壹、民法案例分析：
- 【問題研析(一)】
- 甲於**3月1日**出賣**A畫**與乙，約定於**3月5日**交付。該畫於**3月4日**因甲保管失周，被丙所盜。乙於**3月20日**在丙所經營的畫廊店發現**A畫**。試問當事人間的法律關係如何？

- 
- ◎本例題之請求權基礎與體系結構：
    - （一）甲對丙得主張之權利
  - 1.所有物返還請求權；物上請求權（§767前段）
  - （1）甲為A畫所有人
  - （2）丙為無權占有（丙無正當占有之權限）
  -



- 
- 
- 2.侵權行為損害賠償請求權（§184I前段）
  - （1）丙故意侵害甲之所有權（竊取行為→加害行為）
  - （2）甲之損害賠償請求權性質：債權

- 
- 
- (二) 乙對甲得主張的權利
  - 1. 基於買賣契約之債權 (§345、§348)
  - 2. 給付遲延之損害賠償請求權 (§229、§231)

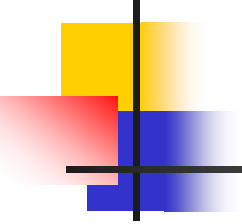
- 
- （三）乙對丙得主張的權利
  - 1.基於對甲之債權而請求第三人丙交付A畫？
  - →乙之債權得否直接對丙請求交付？
  - 2.債權人的代位權（§242）
  - 3.侵害債權的損害賠償請求權（§184I後段）

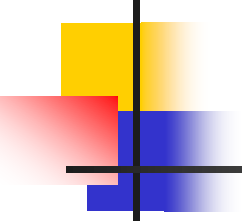


---

- 【問題研析(二)】

- 甲乙同往某大賣場購買數位相機，乙因故先行離去，遂將相機託甲攜回保管，甲回家後將兩部相機同鎖於櫃子內，詎料是日夜間有小偷闖入，二部相機皆遭竊，甲是否須對乙負責？

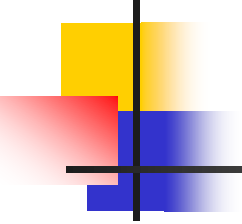
- 
- ◎本案例法律問題之思維與分析：
  - 1.甲乙當事人間之法律關係為何？是否成立寄託契約？
  - （1）→契約關係：寄託契約→有償與無償之區別。
  - （2）→非契約關係：好意施惠關係→並無寄託契約。

- 
- 
- 2.甲保管而招竊是否屬於「侵權行為」？
  - 甲對乙是否應負侵權責任？
  - →侵權行為之要件與不法行為定義。
  - →第三人之侵權行為所造成之損失。

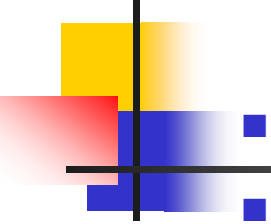


- **【問題研析(三)】**

- 某乙向經營汽車買賣業之某甲購買飛快牌新車一輛，甲明知經售之該廠牌某輛汽車剎車間或失靈，仍交乙使用，乙駕車返家途中，剎車忽又失靈，致翻車受傷。請問：
- （一）甲之給付，在法律上之性質如何？
- （二）甲對於乙應負何種法律責任？

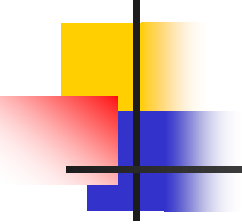
- 
- 
- 基礎思維與思考流程：
  - 1. 甲乙成立買賣契約(債權債務關係)
  - 2. 甲之給付具有瑕疵
  - 3. 乙之財產權(汽車)與人格權之身體權(受傷)受侵害
  - 4. 乙得對甲主張何種權利？甲對於乙應負何種法律責任？

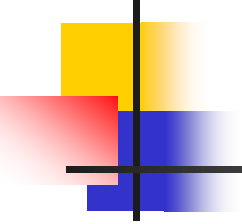


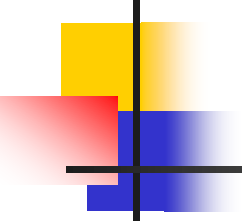
- 
- 【解析】關於不完全給付與物之瑕疵擔保責任之問題，分述如下：

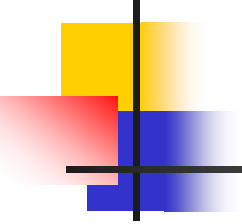
- （一）甲之給付，性質上屬於不完全給付之加害給付：

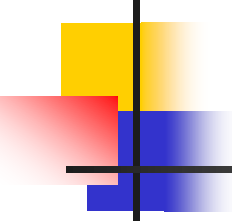
- 按甲乙間應成立民法第三四五條之買賣契約，因此當事人乙為買受人，而甲為出賣人，因此甲就汽車具有給付義務，而債務人應依債之本旨與契約關係，向債權人給付，因此，甲明知該汽車具有間接性剎車失靈之情況，仍對乙為給付而交乙使用，此時甲即不符合債務本旨之給付，故甲之給付屬於債務不履行中之不完全給付型態，而學理上對於不完全給付之類型負區分為：瑕疵給付與加害給付，而本例應屬債務不履行之「加害給付」類型，即甲之給付之標的物汽車具有瑕疵外，又因此項給付產生乙翻車受傷之情況，因此構成對乙加害給付之情況。

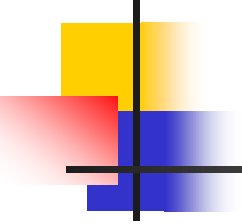
- 
- （二）甲對於乙應負何種法律責任？
  - 1.乙之財產權(汽車)受損害之部分：
  - (1)物之瑕疵擔保責任：依照買賣契約，甲負有民法上物之瑕疵擔保責任，本題中，乙得主張物之瑕疵擔保效力之請求方法，即是：

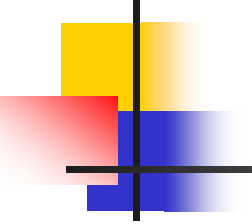
- 
- **A.請求減少價金：**由於甲應負物之瑕疵擔保責任，因此乙得依民法第三五九條請求減少價金。
  - **B.請求解除契約：**乙亦得依民法第三五九條請求解除其契約，惟同條但書復規定，如解除契約顯失公平者，乙僅得請求減少價金。因此須判斷其具體客觀情況後而定之。
  - **C.請求損害賠償：**按出賣人故意不告知物之瑕疵時，買受人得不解除契約或請求減少價金，而請求不履行之損害賠償；本題中，由於出賣人甲故意不告知汽車之瑕疵，因此乙得依民法第三六〇條後段規定，向甲主張損害賠償之。

- 
- (2)乙得主張不完全給付之損害賠償責任：按甲之給付不符合債之本旨乙如前述，因此乙得向甲主張民法第二二七條第一項之責任，即因可歸責於債務人甲之事由，致為不完全給付者，債權人乙得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因此，依照最高法院77年度第7次民事庭會議決議之見解，此時買受人乙得(類推適用)民法第二百二十六條第二項規定請求損害賠償，或(類推適用)給付遲延之法則，請求補正或賠償損害，並有民法第二百六十四條同時履行抗辯權之適用。

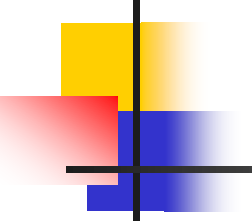
- 
- 2.乙受傷部分：同時涉及契約責任與侵權責任，分述如下：
  - (1)契約責任：即債務不履行之責任，如前所述，本題中甲之給付屬於不完全給付之加害給付，此時乙得依民法第二二七條第二項之規定，就甲之不完全給付所生之加害給付請求損害賠償之。

- 
- (2)侵權責任：甲係汽車經營商，就汽車之品質與性能應負有善良管理人之注意義務，而本題中，甲明知汽車煞車失靈之情況，且未告知乙應予特別注意，因此甲應具有故意或過失之情況，是以甲之行為符合侵權行為要件規定，故乙得依民法第一八四條第一項前段向甲請求損害賠償之。

- 
- (3)契約責任與侵權責任之競合：
  - 本題中，同時構成契約上與侵權行為之責任，而產生請求權之競合，
  - 而目前通說對請求權之競合採取「請求權相互影響說」，因此乙得擇
  - 一行使之，惟如採此說，當其中之請求權時效較短時，則會影響另一
  - 權利之請求。

- 
- (4)乙之身體權與健康權受損害之部分，依民法第二二七條之一規定，債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用民法第一九十二條至第一九五條及第一九十七條之規定，負損害賠償責任。因此乙亦得基於民法第二二七條之一之規定，準用民法第一九十三條與第一九五條之規定，向甲請求損害賠償與慰撫金之。





# 【消費者保護專題】

---

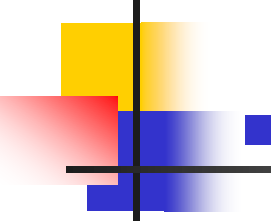
- 一、消費者保護法所保護之內涵為何？
- 【問題1】請問：何謂消費者、企業經營者與消費關係？
- 答：1.消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者（消保法§2第一款）。2.企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者（消保法§2第二款）。3.消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係（消保法§2第三款）。



---

- **【問題2】** 何謂消費爭議？

- 答：消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議（消保法§2第四款）。

- 
- **【問題3】** 定型化契約或定型化契約條款之意義為何？

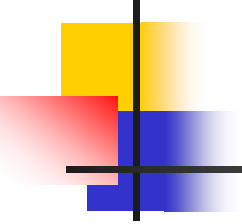
■ 答：**1. 定型化契約**：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂定之契約（消保法§2第九款）。**2. 定型化契約條款**：指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之（消保法§2第七款）。



- **【問題4】** 郵購買賣、訪問買賣之意義為何？

---

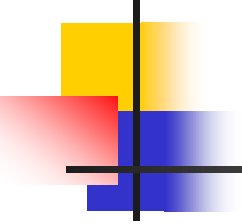
- 答：**1.郵購買賣**：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣（消保法§2第十款）。**2.訪問買賣**：指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣（消保法§2第十一款）。

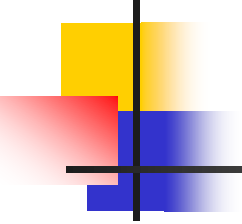
- 
- 
- **【問題5】** 消費者保護法所稱之分期付款意義為何？
  - 答：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態（消保法§2第十二款）。



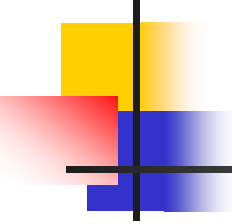
■ 二、【問題思考】消保法所稱之「消費」之定義為何？

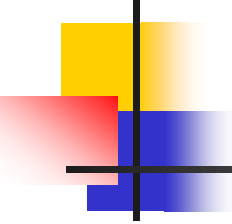
■ 答：消保法所稱之「消費」，基本上係涉及消費關係，亦即消費者與企業經營者間之消費關係，而其保護之範圍，係就消費關係所生之爭議。因此，只要是非營利性質之消費行為或活動，例如：基於日常生活所需，所為之購買或使用商品，乃至接受服務等等，都屬於消費之範疇。比較常見者，例如：飲食、購買產品、旅遊、租車、手機或網路服務等等，都算入「消費」之範圍。

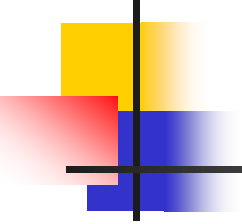
- 
- 
- 三、消費爭議之處理：申訴與調解程序
  - （一）申訴1.消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴（消保法§43I）

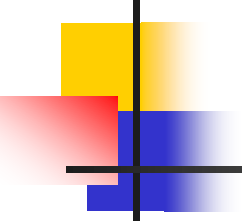
- 
- 
- 2.企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之（消保法§43II）。
  - 3.消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴（消保法§43III）。

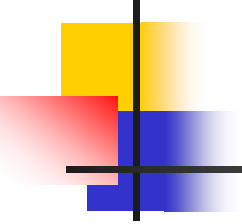


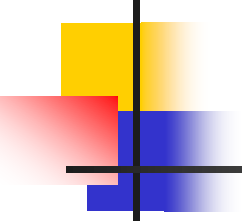
- 
- 實務上一般而言，消費者向業者申訴後，會給予約**30**天左右請業者處理，倘逾越**30**天業者仍未妥善處理，則消費者會向政府之消費者服務中心提出第二次申訴，並由消費者保護官處理。至於向消保官，申訴方式，係以手機或市話撥打**1950**專線，或至消費者保護委員會等機關以網路線上申訴。

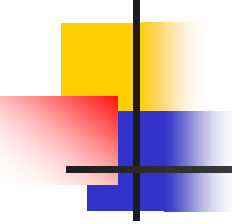
- 
- 實務上有時會由消費者向鄉鎮市調解委員會提出調解，或者由消費者先向民間之消費者保護團體尋求支援，其方式也可能用申訴之情形。例如：向消費者保護基會或台灣消費者保護協會提出申訴。
  - 另外，前述之申訴程序，如未能達成和解，得申請消費爭議之調解，而進入（消費者爭議）調解程序。

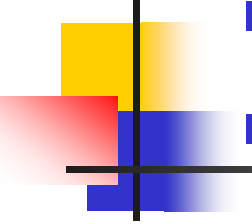
- 
- 
- （二）調解
  - 1.消費爭議調解委員會：
  - （1）消費者依法申訴，如未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解（消保法§44）。

- 
- （2）直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七至十五名（消保法§45I）。
  - （3）前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之（消保法§45II）。

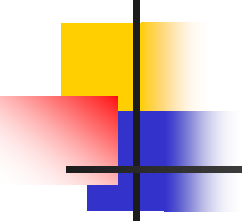
- 
- 2.調解程序：
  - （1）調解程序，於直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開（消保法§45-1I）。
  - （2）調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密（消保法§45-1II）。

- 
- 3.調解方案之提出：
  - （1）關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人（消保法§45-2I）。

- 
- 
- (2) 前項方案，應經參與調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果（消保法§45-2II）。

- 
- 4.不服調解方案之異議程序：
  - （1）當事人對於前條所定之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議（消保法§45-3I）。
  - （2）於前項期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解（消保法§45-3II）。
  - （3）第一項之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人（消保法§45-3III）。





# 【實務分析1】常見消費紛爭

---

- 購買或消費商品，因為太貴或品質不佳，可否退貨？
- 購買或消費商品，商品有瑕疵而多次送修，可否退貨？或應該如何處理？
- 因消費關係，結果導致受傷或死亡應該如何處理？

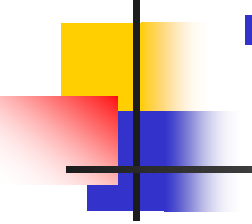
## ■ 【分析】

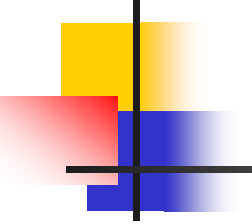
（一）關於此類型之問題，原則上涉及民法以及消費者保護法之規範。民法之部分，例如以買賣為喻，則涉及民法第277條之不完全給付及第354條之物之瑕疵擔保責任。

（二）依民法第359條、第360條規定：買賣因物有瑕疵，出賣人應依民法第354條至第358條之規定負擔保之責，買受人得：

- 1.解除其契約
- 2.請求減少其價金。（解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。）
- 3.請求不履行之損害賠償。

（三）至於因商品瑕疵所生之傷害，即涉及「不完全給付」之「加害給付」。消費者得依民法債務不履行或侵權行為之規定請求損害賠償。

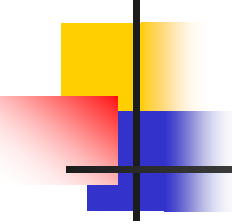
- 
- 至於消費者保護法之部分，主要在於「特種買賣」之情形，亦即「郵購買賣或訪問買賣」之類型。關於郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款（消保法§19I）
  - 。以郵購買賣或訪問買賣方式所為之服務交易，準用之（消保法§19-1）。

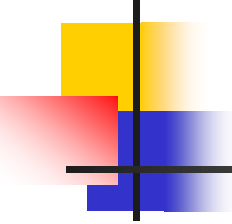


## 【實務分析2】旅遊糾紛

---

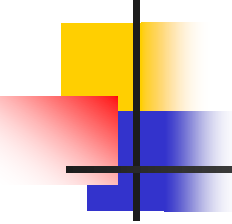
- 旅遊行程與廣告不符或旅遊行程縮水、變更等情形，應如何處理？
- 旅遊行程中，如發生食物中毒之情形，應如何處理？
- 參加旅行，先繳付費用，結果出發前旅行社卻倒閉，應如何處理？
- 旅遊行程中，被強迫推銷商品或強迫參加購物行程，應如何處理

- 
- （一）民法旅遊契約之規定：
  - 關於旅遊契約，除涉及個別簽訂之契約內容之外，主要涉及『定型化契約之拘束效力』。
  - 除消保法之外，民法係規定於第**514-1**條以下。其主要涉及消費者保護之內容如下：



◎旅遊業者，應提供旅遊服務之品質。

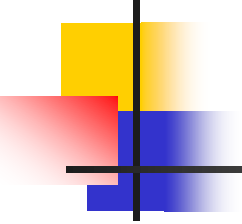
1. 旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質（民法§514-6）。
2. 旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約（民法§514-7）。



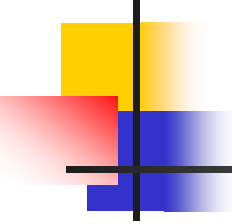
Q.旅客於旅遊開始前，得否變更由第三人參加旅遊？

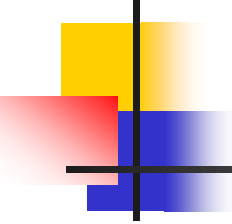
(1) 旅遊開始前，旅客得變更由第三人參加旅遊。旅遊營業人非有正當理由，不得拒絕（民法§514-4I）。

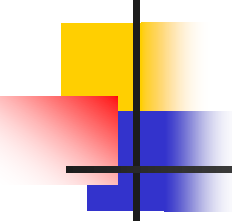
(2) 第三人依前項規定為旅客時，如因而增加費用，旅遊營業人得請求其給付。如減少費用，旅客不得請求退還（民法§514-4II）。

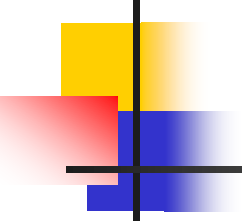
- 
- 實務上之處理方式：
  - 前述相關旅遊問題，實務上之處理內容則為：
  - 1. 旅遊行程與廣告不符或旅遊行程縮水、變更等情形：
  - （1）依照廣告內容，請求業者依約給付。如屬廣告不實，宜先於旅遊之行程中適度蒐證，例如：拍照、錄影或留存收據。並向交通部觀光局、消費者服務中心提出申訴。
  - （2）旅遊行程縮水、變更等情形，則應視是否具有正當理由（例如天災或不可抗力事由），如係業者惡意更改或將行程縮水，除得依旅遊契約請求賠償之外，實務上多以違約金之方式處理。



- 
- 
- 2.旅遊行程中，如發生食物中毒之情形，則該領隊或導遊須先協助處理。
  - 例如醫療救助，且其醫療費用或相關費用，應由業者支出（實務上多有保險機制）。

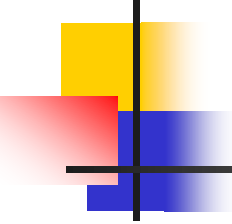
- 
- 
- 而如所涉情形嚴重，例如：全團**2/3**均食物中毒，且業者具有過失，則消費者得請求賠償損害額一倍以下之懲罰性違約金，至於如係業者惡意所為，則消費者得請求三倍以下之懲罰性違約金。

- 
- 
- 3.參加旅行，先繳付費用，結果出發前旅行社卻倒閉，應如何處理？
  - 應向投保履約保證的保險公司，請求賠償當先行繳付的旅費或團費。

- 
- 4.旅遊行程中，被強迫推銷商品或強迫參加購物行程，應如何處理？

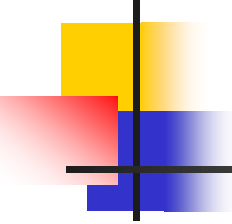
(1) 強迫推銷商品

- 此類型之買賣糾紛，如係在國內，則得透過消費者保護法之訪問買賣規定處理，亦即消費者得在收到商品七日內無條件退貨或解除契約。但如在國外，且旅客返國時。則一般無法妥善處理。



## （2）強迫參加購物行程

- 此部分有時會係旅遊契約之一部分，尤其是低價之旅行團，然而是否涉及強迫，仍宜具體觀察，倘其強迫性違反誠信原則，則旅客可以拒絕，並依法提出申訴。



---

謝謝各位  
請多多指教

**Thanks  
For Your Attention !**