

**【案例 1】旅行社在收取護照及收取台胞證但未收定金時，旅行社可否因人數不足為由取消既定行程？**

蘇錦霞律師

**案例說明**

A 旅行社舉辦 105 年 5 月 24 日「江南黃山 7 日遊」之行程，約定團費新臺幣（下同）27,000 元，旅客某甲表示要參加該團，A 旅行社的業務人員交給某甲 1 紙行程表及國外旅遊定型化契約範本，向某甲收取護照、台胞證，並未簽訂契約收取定金，嗣 A 旅行社因為人數不足，而無法成行，A 旅行社該如何處理？

**業者指南**

- 旅遊契約並非要式契約，是否簽訂書面，並不影響旅遊契約之成立，若雙方意思表示合致，雙方即成立旅遊契約。許多旅行業者認為未收取定金，旅行契約並未成立，此乃錯誤的觀念，因此特別提醒契約成立並非一定要簽署書面的契約或收取定金，只要雙方就行程、價格等契約必要之點要約承諾後，旅遊契約既為成立，若是要取消行程，仍要依據國外旅遊定型化契約應記載事項規定負賠償責任，建議若參團人數的限制，宜於契約中註明，以免生糾紛。

## 案例解析

- 一、按發展觀光條例第 29 條規定：「旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客訂定書面契約。前項契約之格式、應記載及不得記載事項，由中央主管機關定之。旅行業將中央主管機關訂定之契約書格式公開並印製於收據憑證交付旅客者，除另有約定外，視為已依第一項規定與旅客訂約。」。又旅行業管理規則第 24 條第 1 項前段及第 2 項、第 4 項規定：「旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客簽定書面之旅遊契約」、「團體旅遊文件之契約書應載明下列事項，並報請交通部觀光局核准後，始得實施同條」、「旅行業將交通部觀光局訂定之定型化契約書範本公開並印製於旅行業代收轉付收據憑證交付旅客者，除另有約定外，視為已依第一項規定與旅客訂約」，交通部為規定旅遊契約必須記載之事項，及免各旅行社就此等旅行契約需一一報請核准之麻煩，除於上開規則第 23 條第 2 項，列舉旅遊契約必備之內容，並據此訂定「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，而於 88 年 5 月 18 日以交路 88 (一) 字第 04164 號公告發布，又於 93 年 11 月 5 日修正「國外旅遊定型化契約書範本」。同上規則第 27 條並規定：「甲種旅行業代理綜合旅行業招攬第三條第二項第五款業務，或乙種旅行業代理綜合旅行業招攬第三條第二項第六款業務，應經綜合旅行業之委託，並以綜合旅行業名義與旅客簽定旅遊契約。前項旅遊契約應由該銷售旅行業副署」

二、據消費者保護法第 17 條之規定：中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容，因此雖然雙方並未簽訂書面的旅遊契約，依據細則之規定仍可作為契約的內容主張。

三、而消費者保護法第 17 條規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項」。而交通部於 105 年 9 月 13 日交路(一)字第 10582003605 號公告，修訂之國外旅遊定型化契約書應記載事項第 12 點之規定：因可歸責旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉無法成行時，應即通知旅客且說明其事由，並退還旅客已繳之旅遊費用。若旅行業怠於通知者，亦應賠償旅客依旅遊費用之全部計算之違約金。有關的通知，則按通知到達旅客時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償旅客之違約金：

(一)通知於出發日前第四十一日以前到達者，賠償旅遊費用百分之五。

(二)通知於出發日前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之十。

(三)通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。

(四)通知於出發日前第二日至第二十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。

(五)通知於出發日前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十。

(六)通知於出發當日以後到達者，賠償旅遊費用百分之一百。

但是旅客如能證明其所受損害超過前項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

四、本件旅客某甲表示要參加該團，A 旅行社的業務人員交給某甲 1 紙行程表及國外旅遊定型化契約範本，向某甲收取護照、台胞證，雖未簽訂契約收取定金，但某甲以表示參加該團，並且交附護照及台胞證，業務人員亦告知團費並交付行程表，足認 A 旅行社與某甲已成立旅遊契約之合意，因此旅遊契約業已成立。固然沒有簽訂書面旅遊契約，但 A 旅行社取消出團，係屬可歸責於 A 旅行社之事由，即依照觀光局修訂之國外旅遊定型化契約書應記載事項第 12 點之規定，以 A 旅行社通知到達某甲時，距出發日期之長短，按上開規定計算賠償之違約金。

五、**有關業者可否以未達最低出團人數來主張無法成團，而取消行程？**

在國外旅遊定型化契約範本第 11 條有組團最低人數之約定，而在新修正的國外旅遊定型化契約應記載事項已將組團最低人數之約定納入第 11 點組團旅遊最低人數，規定契約須就最低組團人數記載，若未在契約中紀最低組團人數時，視為無最低組團人數。如未達約定人數，旅行業應於預訂出發之\_\_日前(至少七日，如未記載時，視為七日)通知旅客解除契約；怠於通知致旅客受損害者，旅行業應賠償旅客損害。本件因為 A 旅行社並未與某甲國外旅遊定型化契約範本簽約，且 A 旅行社未提供

契約，所以就在組團最低人數未記明，即不能以人數不足無法成團為由，而不予出團。A 旅行社應依照國外旅遊定型化契約第 12 點的規定賠償甲旅客。契約是保障雙方權利義務的基本要求，建議旅行業之經營者一定要與消費者簽定旅遊契約，以免權益受損。

### 處理建議

- 一、本件 A 旅行社未與某甲簽訂旅遊契約，契約因為雙方對於旅遊的內容及費用有意思表示一致的情形，而使契約成立。而旅行業管理規則第廿五條更明確規定：「旅行業辦理旅遊業務，應製作旅客交付文件與繳費收據，分由雙方收執，並連同與旅客簽定之旅遊契約書，設置專櫃保管一年，備供查核。」若違反時就該規則第五十六條規定，可按發展光觀條例第五十五條第二項處罰九萬元以上四十五萬元以下之罰鍰，並禁止其營業，後果非常嚴重！旅行業者應該極力避免，未簽訂旅遊契約的情形發生。若旅客未給付旅費時，旅行社可以通知並訂出催告期間，旅客未於期限內繳納旅費時，旅行社可主張解除契約。
- 二、而在國外旅遊契約定型化契約書應記載或不得記載之事項經公告後，即受消費者保護法中關於定型化契約規定的拘束，契約中的一般條款，不得違反中央主管機關所公告的應記載及不得記載事項。但是，相對的公告事項之部份無法涵蓋所有契約之內容，故無法引用所公布旅遊契約範本中對旅行社有利的條文來對抗消費者！於 105 年 9 月 13 日新修正的應記載事項及不

得記載事項，有將原本只在國外旅遊定型化契約範本第 11 條之組團最低人數之約定，亦規定在應記載之事項中。契約是保障雙方權利義務的基本要求，若是對於履約有特別事項或情事者，一定要記明於契約，以免權益受損。

#### 參考法令

- 消費者保護法第 17 條
- 國外旅遊定型化契約書應記載事項第 11、12 點
- 旅行業管理規則第 23、24、27 條
- 發展觀光條例第 29、55 條

**【案例 2】旅行社於行程中需更動旅遊行程，為避免產生消費糾紛，業者應該如何處理？**

蘇錦霞律師

**案例說明**

A 旅行社規劃「海峽號體驗之旅五日」的行程，然因海峽號故障停駛三天，而欲變更回程之行程，向旅客表示，行程將多留一天，待海峽號修復後再搭船返回臺灣。但是某甲表示不同意變更行程，要求要依照原訂時間回台灣，A 旅行社應該如何處理才能避免消費糾紛之產生？

**業者指南**

- 旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行社之事由，致無法依預定之旅程、食宿或遊覽項目等履行時，旅行社得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程，因此超過原定費用時，不得向消費者收取。但因變更致節省支出經費，應將節省部分退還消費者。消費者不同意變更行程時，可以終止契約，亦可以請旅行社墊付費用將其送回原出發地，到達後，由消費者附加利息償還。

**案例解析**

一、A 旅行社規劃「GO 好玩假期，海峽號體驗之旅五日」，每人團費為新臺幣（下同）4,980 元。然海峽號通知因故障停駛三

- 天，該旅程因而需要變更回程之行程，將在廈門多留一天，待海峽號修復後再搭船返回臺灣。
- 二、然而某甲向 A 旅行社的領隊表示不同意變更行程，領隊將某甲載至廈門五通碼頭後即離開，某甲就自行購買小三通套票，自廈門坐船至金門，再搭乘飛機返回臺北松山機場。
- 三、某甲回台後，向旅行社要求返還其原應搭乘海峽號返回臺灣之船票及平潭至臺北港之船票金額；並要求支付小三通套票費用，及自松山機場至臺北火車站計程車之車資損害。
- 四、旅遊營業人主要義務為提供旅客旅遊服務，所謂旅遊服務，依民法第 514 條之 1 第 2 項規定係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關服務，而旅客通常衡量旅遊營業人之信譽、能力、服務態度、旅遊專業性而決定與旅遊營業人訂立契約，旅遊營業人所提供旅遊服務自應符合旅客當初訂立旅遊契約之本旨。
- 五、次按旅行營業人非有不得已之事由，不得變更旅遊內容，民法第 514 條之 5 第 1 項定有明文。所謂不得已之事由依社會上的一般通念，以原定給付會導致給付上的重大困難，或是逾越旅遊營業人合理範圍之費用者而言，此參照立法理由謂：「為保障旅客之權益，旅遊營業人對其所提供之旅遊內容，不得任意變更。但有不得已之事由，宜允許變更，方為合理，爰為第一項規定。」可明。
- 六、海峽號於行程開始後，始宣布因故障而停駛三天，故海峽號故障非 A 旅行社於辦理行程事務時所可預見，則於第五天無法



搭乘海峽號返回臺灣，係不可歸責於 A 旅行社，依前述規定，此事件應該非可歸責於旅行社的事由。

七、並依據民法第 514 條之 5 第 3 項旅遊營業人依第一項規定變更旅程時，旅客不同意者，得終止契約。所以如果**旅客不同意變更可以終止旅遊契約。有關終止後，旅行社可以墊付費用將旅客送回原出發地，但是，所墊付的費用可以向旅客要求附加利息返還。**

八、因此，某甲不同意變更返回台灣的時間，要求終止契約在法律上是允許的，然而返還原出發地的費用係要由某甲自行負擔。但是 A 旅行社如果有節省下來的費用，應該返還給旅客某甲。

#### 處理建議

一、旅遊途中有許多不確定的因素會發生，不僅在民法中有就此不可抗力或不可歸責的事項處理方式加以規範，於國外旅遊定型化契約應記載事項第 20 點訂有：「旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。」「旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。」

二、旅行社若遇到不可抗力或不可歸責之情形，就發生事件原由及變更旅程、食宿之情形向旅客說明，並且請旅客就同意變更的

事項簽署同意書，並避免旅程結束後，旅客主張並未同意變更事項，或變更事項之內容與原本所說的內容有差異而產生糾紛。對於不同意的旅客亦可以與之說明，若不同意時，可終止旅遊契約，終止後要返回出發地之費用，必須由旅客自行負擔，另外，如果有節省之費用亦將歸還旅客，此部分亦應簽立書面之文件，以證明旅客確實之意思，否則若旅客返回出發地之後，仍向旅行社要求賠償，增加旅行社處理作業的困擾。

#### 參考法令

- 民法第 514 條之 1
- 民法第 514 條之 5
- 國外旅遊定型化契約應記載事項第 20 條

### 【案例 3】消費者參團回國後，投訴領隊服務不佳，旅行社應該如何處理？

蘇錦霞律師

#### 案例說明

A 旅行社接獲參團回國後之團員某甲，投訴領隊服務不佳，例如未於下車前宣布停留時間、不點名即離開景點造成團員失散而耽誤 30 分鐘、入住飯店程序草率令團員久候、私自宣布前往商店購物、團員住宿飯店時均未曾打電話查房等疏失，要求 A 旅行社賠償，旅行社應如何處理？

#### 業者指南

- 隨團領隊的服務影響該旅行團是否令消費者滿意的關鍵之一，因此，建議領隊的管理，可以讓旅遊的團員在旅遊結束後填寫意見表，就此部份可以收集參團的消費者的意見。旅行業者因消費者事後有投訴領隊服務不佳的情形，時常因為舉證困難，而遭到法院敗訴判決，需要賠償消費者損失，特以此例，建議業者正確的處理方式，以填具意見表方式做為證明，表明僅係該投訴消費者個人之意見，而非實際之情形，若有糾紛時，可以做為舉證之方式。

## 案例解析

- 一、本案係 A 旅行社舉辦美洲旅遊團，旅遊期間自 104 年 2 月 26 日起至 104 年 3 月 21 日止共 24 日，每人團費 245,000 元，依旅行社所規劃行程 104 年 2 月 28 日參觀世界文化遺產墨西哥大學，此部分景點於招攬廣告上特別載明，某甲主張領隊沒有帶其前往參觀；又原訂 104 年 3 月 12 日應造訪咖啡工廠，領隊亦未帶領團員造訪，而變更為爬山中步道，甚而領隊未全程陪同團員，當日下午 4 時即返回飯店；另於 104 年 3 月 13 日原安排參觀聖荷西市國立歌劇院、國立博物館、中央公園及大都會等 4 處景點，領隊僅於國立歌劇院停留 1 小時，其餘 3 處均未帶領團員前往。領隊服務不佳例如未於下車前宣布停留時間、不點名即離開景點造成團員失散而耽誤 30 分鐘、入住飯店程序草率令團員久候、私自宣布前往商店購物、團員住宿飯店時均未曾打電話查房等疏失，而消費者要求賠償。
- 二、按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，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。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損害賠償，民法第 514 條之 6、第 514 條之 7 分別定有明文。並依於國外旅遊定型化契約應記載事項第 20 點訂有：「旅遊中因

不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。」「旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。」另應記載事項第 21 點亦規定：「**因可歸責於旅行業之事由**，致未達旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，**旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金**。旅行業者應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。旅客受有損害者，另得請求賠償。」若旅行社未依契約所訂「等級」辦理餐宿、交通旅程或遊覽項目等事宜時，消費者可得請求賠償「差額」2 倍之違約金。

三、本件某甲因為與旅行社調解不成，就向法院提出請求賠償之訴訟，於法院審理時，領隊向法院表示：行程表有以三角形標示的地點確實是會安排下車參訪的行程，104 年 3 月 13 日在車子經過大都會大教堂時，領隊有跟團員宣布這裡不能停車，有興趣的自由活動時間可以下車照相，大教堂離自由活動的地方走路只有 5 分鐘，中央廣場就是文化廣場，也就是歌劇院、國立博物館上面的空間，當天行程自由活動地點就包含當天預定的全部景點；導遊有帶領團員到歌劇院大廳及國立博物館的入口處講解，有詢問團員有無問題，因團員表示均無問題後才自

由活動。有關 104 年 3 月 12 日參訪咖啡工廠，因為導遊將行程移到隔天會比較順路，雖然 12 日未參訪但隔日有前往。

四、104 年 3 月 12 日當天參觀一個蝴蝶谷公園，原本行程上沒有安排附贈的，在公園裡跟著導遊從植物園、鳥園、蝴蝶園、美洲豹園一路走到餐廳，當時因為在下雨，而且大家吃飯時間有早有晚，大家方向都不一樣，所以沒有辦法團體行動，並無任何造成團員失散而耽誤 30 分鐘之情形。

五、法院判決依據某甲所填寫之旅遊團員意見表各項欄位均勾選良好以上之評等意見，且亦未具體記載任何旅遊品質不佳之情形，而認定 A 旅行社不必賠償任何損失。

### 處理建議

一、按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條本文定有明文。民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院 17 年上字第 917 號判例意旨參照）。請求履行債務之訴，除被告自認原告所主張債權發生原因之事實外，應先由原告就其主張此項事實，負舉證之責任，必須證明其為真實後，被告於其抗辯事實，始應負證明之責任，此為舉證責任分擔之原則（最高法院 43 年臺上字第 377 號判例意旨參照）。

二、法律有明文規定對於事實的主張必須負舉證責任，消費者雖有所抱怨，但是，若無法舉出實際的證明時，難能僅以其個人的感受，做為請求的依據，所以，本件消費者若是無法提出其他的證明，縱然走進法院進行訴訟，仍無法依照其主張做賠償。旅行社其實為保障權益，應要求領隊對於旅遊行程是否依據契約行程規劃履行，應該詳實記錄，避免紛爭。

#### 參考法令

- 民法第 514 條之 6、第 514 條之 7
- 國外旅遊契約定型化契約書應記載事項第 20、21
- 民事訴訟法第 277 條
- 最高法院 43 年臺上字第 377 號民事判例

## 【案例 4】消費者於線上旅遊展中訂購旅遊套票後要求退費，業者應該如何保護經營權利？

蘇錦霞律師

### 案例說明

A 旅行社在網站上推出線上旅展「新春開喜泰國雙主題樂園 + 雙遊船 5 + 1 日」之套票行程，消費者 105 年 1 月 10 日在線上旅展中訂購 4 人行程，並約定出團日期為 105 年 2 月 1 日，消費者主張係為通訊交易於訂購後七天內可要求退費，旅行社是否可以不同意消費者退費？

### 業者指南

- 在網路上作為交易的平台，旅行社者已施行多年，糾紛漸趨和緩，而因行政院消費者保護處所公告「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，自 105 年 1 月 1 日起施行，依據準則第 3 條規定，旅遊契約，主管機關已公告定型化契約應記載及不得記載事項，其中有關解除契約之權利、義務規定，已施行多年，可視為消費者保護法第 19 條第 1 項但書之合理例外情事，故不適用通訊交易之規定有七日解除權利。就此公告內容之後，旅行業者更有法律上依據，無須適用消費者保護法第 19 條第 1 項，消費者有七日的猶豫期間。



## 案例解析

- 一、立法院院會於 104 年 6 月 2 日增修消費者保護法中有關網路買賣的部分條文，將「郵購買賣」修正為「通訊交易」，郵購買賣依一般社會觀念，概指傳統上業者透過型錄之寄送，使消費者訂購商品。而消費者保護法對郵購買賣之定義尚包括新興之網路交易或透過電視購物頻道交易等其他類似交易，本次修正參考外國立法例，修正名詞用語(參考消費者保護法第 2 條)。
- 二、且規定通訊交易之企業經營者應提供清楚易懂之消費資訊，以預防消費糾紛，通訊交易業者於交易時，應提供消費者充分之資訊，包括：得迅速有效聯絡之通訊資料；商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式；相關交易是否適用 7 日猶豫期；消費申訴之受理方式等資訊。(參考消費者保護法第 18 條)
- 三、此外增訂了通訊交易有合理例外情事得不適用 7 日猶豫期，因為外國對於性質特殊之商品或服務於通訊交易多有排除適用 7 日猶豫期之規定，為衡平業者及消費者之權益，增列但書規定，使通訊交易有合理例外情事得不適用 7 日猶豫期，並授權行政院訂定合理例外情事。(參考消費者保護法第 19 條)
- 四、因此行政院所公告「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，自 105 年 1 月 1 日起施行，依據準則第 3 條規定，旅遊契約，主管機關已公告定型化契約應記載及不得記載事項，其中有關解除契約之權利、義務規定，已施行多年，可視為消費

者保護法第 19 條第 1 項但書之合理例外情事，故不適用通訊交易之規定有七日解除權利。

- 五、消費者在網站上訂購 A 旅行社「新春開喜泰國雙主題樂園 + 雙遊船 5 + 1 日」之套票行程，消費者主張係為通訊交易於訂購後七天內可要求退費，主管機關已公告定型化契約應記載及不得記載事項，其中有關解除契約之權利、義務規定，已施行多年，可視為消費者保護法第 19 條第 1 項但書之合理例外情事，故不適用通訊交易之規定有七日解除權利。

### 處理建議

- 一、國內旅遊定型化契約應記載第 3 點(國外旅遊定型化契約應記載事項第 3 點亦是同樣規定)對於廣告責任規定：應記載旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分。國內旅遊定型化契約不得記載事項第 1 點(國外旅遊定型化契約不得應記載事項第 1 點亦是同樣規定)：旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。國內旅遊定型化契約不得記載事項第 2 點(國外旅遊定型化契約不得應記載事項第 1 點亦是同樣規定)旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。
- 二、近年來部分旅遊業者，結合傳統特色旅遊產品走個性化發展，以網路作為行銷的方式可將運作成本降低，客源具有個別化差

異，增加業務之發展。然而，多數的業者透過網路行銷進而直接在線上與消費者進行交易，旅遊的服務範圍包括了安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關服務，建議業者在網上交易時，應將各項服務範圍詳細明確的記載說明，清楚註明旅行團的售價、逗留期間，以及有關交通安排的內容，如刊登其他有條件的優惠團價，應與相對的非優惠團價並列，避免產生糾紛。

三、雖然有關於通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 3 條已將旅遊契約排除有七日猶豫期間解除權之適用。但是，在消費者保護法第 18 條也要求業者應提供清楚易懂之消費資訊；應提供消費者充分之資訊，包括：得迅速有效聯絡之通訊資料；商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式；相關交易是否適用 7 日猶豫期；消費申訴之受理方式等資訊。

四、因此，消費者雖然無法主張七日猶豫期間解除契約，若是業者的廣告不實或資訊揭露不完整，而損害消費者的權益，消費者仍可依據契約或民法的相關規定主張解除契約或損害賠償，並非取消了七日猶豫期間解除權，其他的權益就無法主張。況且，依據國內旅遊定型化契約應記載事項及國外旅遊定型化契約應記載事項，消費者仍可在旅遊前或旅遊中隨時解除或終止契約，但消費者需負擔解除或終止應給付業者之費用。在國內旅遊定型化契約應記載事項第 13 點(國外旅遊定型化契約應記載事項第 13 點亦是同樣規定)旅客出發前任意解除契約及其責

任中規定：旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：

- (一) 旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。
- (二) 旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。
- (三) 旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。
- (四) 旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。
- (五) 旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。
- (六) 旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。

前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。

旅行業如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

五、建議業者若是透過網路上交易，應具體將上開解除契約之相關資訊揭露於網站中，避免其他爭議產生。

### 參考法令

- 消費者保護法第 18 條
- 消費者保護法第 19 條
- 通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 3 條
- 國內旅遊定型化契約應記載第 3、13 點
- 國外旅遊定型化契約應記載事項第 3、13 點
- 國外旅遊定型化契約不得記載第 1、2 點
- 國外旅遊定型化契約不得記載第 1、2 點

## 【案例 5】業者與消費者因退還定金比例，而產生消費爭議時，業者應該如何保護營運方式？

苗怡凡律師

### 案例說明

難得連續假期，某甲想要來趟環島之旅，在飯店的官網上預先訂好住宿房間。沒想到出發前一天全台發佈大雨預告，蘇花跟南迴恐怕會有落石坍方，安全有很大疑慮，只好打電話取消訂房，業者卻表示要根據取消日期比例收取違約金，但某甲表示，明明訂房網站上說免定金免違約金。業者該如何處理？

### 業者指南

- 業者與訂房網站合作時應該注意網站給予消費者之條件。訂房網站如載明免收定金、取消免違約金，則應構成雙方契約內容；業者不能再行主張依照旅客解除契約通知到達業者之時間扣款。
- 業者應注意收取定金之上限；並注意因可歸責於業者而解除契約之情況，如未收取定金係以房費總金額計算損害賠償之規定。

## 一、契約應符合公平

契約內容於當事人間應盡量符合公平，尤其是契約當事人如果在締約前沒有事先磋商的機會，而是直接以一方預先擬定的內容做為契約內容的情況下，很容易發生預擬契約者，以其立場、考量訂立契約內容，而可能發生未必符合兩方利益之情況。因此，業者應特別注意，如業者為規範與消費者間之關係而自行擬定規範內容，難免會以業者之立場考量，特別處理業者關注之問題，因此法律對於此種情況特別介入調整。

例如，民法第 247-1 條即規定：「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：

- 1.免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。
- 2.加重他方當事人之責任者。
- 3.使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。
- 4.其他於他方當事人有重大不利益者。」

民法規定了上述大原則方向，消費者保護法則更進一步具體化實踐契約平等之精神。

根據消費者保護法第 17 條規定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。」

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 1.契約之重要權利義務事項。
- 2.違反契約之法律效果。
- 3.預付型交易之履約擔保。
- 4.契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 5.其他與契約履行有關之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 1.企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 2.限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 3.限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 4.其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。」

根據消費者保護法規定，主管機關公布之定型化契約應記載或不得記載事項具有強制效力，如果業者自行擬定之契約條款未納入應記載事項規定，則應記載事項之規定仍會構成雙方契約內容之一部分；如果約定事項與應記載事項有所牴觸或違反，則該部分之條款無效，仍應依以應記載事項為準；而如業者執意將不得記載事項列入自己契約，該部分亦會因為違反不得記載事項之規定而歸於無效。

因此，業者應特別注意自己經營之行業，主管機關是否已經公



布定型化契約應記載或不得記載事項；並注意算盤不可以打錯，如果忽略應記載或不得記載事項之規定，即有可能錯誤估計營業風險，並增加不必要的糾紛。

## **二、經營旅館、民宿業務，應注意參考「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」**

中央主管機關交通部對於旅館、民宿業務，於 102 年 8 月 1 日訂立「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」（以下簡稱訂房契約應記載不得記載事項），規範內容係觀光旅館業、旅館業及民宿業者間與個別旅客間之訂房關係。對於旅客訂房及退訂，下列事項應特別注意。

## **三、業者及旅客之身分均應特定**

觀光旅館業、旅館業或者民宿雖均應符合主管機關規定之條件始得開始營業；然實務上仍經常發現冒充合法民宿業者於網路上招攬生意之情況發生；因此旅客訂房時，不僅業者應留下旅客之姓名、電話、住（居）所、身分證字號等資料，以利聯絡；但同時業者也應該將公司或商號之名稱、負責人或經營者之姓名、電話、地址、營業執照或登記證號碼、網址、聯絡人姓名電話、傳真或電子信箱留給訂房旅客，以免後續連繫、履約時出現問題，甚至爭議發生時，求助無門。

## **四、業者提供之住宿及服務內容應明確詳細**

業者除提供住宿外，是否包括早餐、午餐、晚餐或下午茶、哪幾餐包括？住宿地點是否有空調設備、是否提供盥洗用具、大

廳或房間內有無無線上網、有無特定地點接送、接送時間及班次等等，應係旅客在意而應在契約中納入之事項。

另外，旅客之住宿期間、所需客房房型、數量、訂房者或住房者姓名及連絡方式、房價總金額（含稅及服務費）及付款方式，亦屬應明確約定事項。

上開內容或屬業者一般給付內容，或係特定時間之促銷方案，因為旅客訂房時間不一，可能異其內容。故不論業者或旅客，都應該注意契約內容是否已經明確約定上開事項。

## **五、定金收取及退訂規定**

### **(一) 定金上限**

業者於接受旅客訂房時，可以選擇收取定金或不收定金；惟如收取定金，不得逾約定總房價百分之三十。換言之，如預先收取全額房費，即屬超收定金，消費者有權拒絕。

### **(二) 旅客解約時之定金退還方式**

旅客於訂房後，經常會發生行程變更、人員變動，而必須變動訂房時間及內容之需要。

如旅客要求變更住宿日期、住宿天數、房型、房間數量，經業者同意者，旅客即不需支付因變更所生之費用；換言之，即不能視之為原訂房契約解除、另訂一新訂房契約。定金數額牽涉契約解除時之退還金額。如旅客要求解除契約，應通知業者；根據旅客通知時間，應退還之金額不同：

1.於預定住宿日十四日前通知者，得請求業者退還已付定金

- 百分之百；
- 2.於預定住宿日十至十三日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之七十；
  - 3.於預定住宿日七至九日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之五十；
  - 4.於預定住宿日四至六日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之四十；
  - 5.於預定住宿日二至三日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之三十；
  - 6.於預定住宿日一日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之二十。
  - 7.於預定住宿日當日到達或怠於通知者，業者得不退還旅客已付全部定金。

### **(三)業者無法履行契約時之定金退還**

業者如無法履行訂房契約，應儘速通知旅客。如係可歸責於業者之原因，如業者收取定金者，應加倍返還定金；其因業者之故意所致者，旅客並得另外請求以定金三倍計算之損害賠償。如業者未收取定金，旅客得請求以約定房價一倍計算之損害賠償；其因業者之故意所致者，旅客得請求以約定房價三倍計算之損害賠償。

同時，旅客如可以證明受有其他損害者，得一併請求賠償。且業者與旅客有其他更有利於旅客之協議者，依其協議。

#### (四)因不可抗力或不可歸責於雙方當事人事由之解除

如果係因不可抗力或不可歸責於雙方當事人、致業者無法履行者，業者應無息返還旅客已支付之全部定金及其他費用。

#### 六、業者應承受訂房網站給予的優惠及風險

由於旅遊型態改變，除了團體旅遊外，自由行也是國人愛好的旅遊方式；為了處理住宿問題，國人對於國際訂房網站越來越熟悉，甚至國內旅遊，也習慣直接找尋訂房網站。

為了打響知名度、衝業績，訂房網站經常發布特別優惠活動，例如保證最低價、免收定金，甚至取消訂房免違約金。然因訂房網站並非訂房契約當事人，縱於訂房網站付費刷卡、完成交易，訂房網站仍不能取代旅館或民宿而成為契約當事人。

依據民法第 224 條前段規定：「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。」故不論係訂房網站與旅館或民宿間之內部關係如何，旅館或民宿業者都應該根據訂房網站所顯示之條件，對旅客負履約責任。

#### 處理建議

如本案例所述，某甲因為連續假期前天氣有大雨預報，於前一天打消行程。此應屬某甲個人的考量，某甲應盡速通知業者。惟某甲於住宿日前一日始通知業者，故業者可僅退還定金百分之二十。如業者已經要求某甲刷卡付清全額房價，則因定金金額不得超過總房價之百分之三十，故計算下來，業者應退還已收總房價之76%。

### 參考法令

- 民法第 247-1 條
- 消費者保護法第 17 條
- 觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項

## 【案例 6】業者因提供服務不符合消費者預期，而遭投訴時，業者應該如何處理？

苗怡凡律師

### 案例說明

旅館標榜有六星級服務水準，但入住後卻發現隔音不佳、熱水不熱、服務台無人接聽電話等等問題！某甲之反應，未獲業者回應，於是向觀光局提出申訴。業者該如何處理？

### 業者指南

- 業者提供之服務應與廣告、網站內容相符，並不得誇大不實。
- 業者如因特殊因素臨時無法提供部分服務，建議於旅客入住時即刻說明，取得旅客之諒解及簽名。
- 業者應以客為尊，如果入住賓客對於服務品質有意見，當然應該即刻進行改善；旅客投訴雖必然有其原委，但投訴內容未必屬實，建議業者將旅客投訴事項視為提供改善建議，以化解爭執。

### 案例解析

#### 一、觀光旅館、旅館及民宿各有不同服務水準

根據我國發展觀光條例之規定，觀光旅館業、旅館、民宿各為不同之住宿服務提供類型：「觀光旅館」分為國際觀光旅館及一般觀光旅館；除此之外，以各種方式名義提供不特定人以日

或週之住宿、休息並收取費用及其他相關服務之營利事業即屬「旅館」。至於「民宿」，係利用自用住宅空閒房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。三種型態之住宿服務，不論經營之內容及方式，均有相當大之差異，而且各有不同服務水準之要求。例如觀光旅館，設備上應符合觀光旅館建築及設備標準之規範，住宿品質上亦有相當之要求；未依該規則取得核准，不得使用國際觀光旅館或一般觀光旅館之名稱或專用標識。根據相關法規，主管機關對於旅館之行業規範甚為嚴謹，相關應遵循事項均制定有法規規定。

## **二、我國並無六星等之旅館；業者如為招攬業務，標榜六星級服務，即有觸法可能**

為決定「觀光旅館」及「旅館」服務之等級，主管機關依據觀光旅館業管理規則第十四條及旅館業管理規則第三十一條規定，制定有星級旅館評鑑作業要點；並依據住宿設施及提供服務之水準，分別等級由一星至五星。

例如一星級旅館：要求此等級旅館提供旅客基本服務及清潔、安全、衛生、簡單的住宿設施；二星級旅館則應提供旅客必要服務及清潔、安全、衛生、舒適的住宿設施，包括簡易用餐場所、客房內設有具良好衛浴設備之衛浴間，且有二十四小時服務之櫃檯服務；三星級旅館：此等級之旅館應提供旅客親切舒適之服務及清潔、安全、衛生良好且舒適的住宿設施，並設有餐廳提供早餐服務、設有旅遊（商務）中心能提供影印、傳

真、電腦網路等設備、客房內之衛浴設備品質良好且乾濕分離；四星級旅館，則應能提供旅客精緻貼心之服務及清潔、安全、衛生優良且舒適之住宿設施，並設有二間以上能提供三餐服務之高級餐廳、旅遊（商務）中心、宴會廳、會議室、運動休憩及全區智慧型網路服務等設施，並能以外語提供全日之客務、房務服務，及適時之餐飲服務。最高等級之五星級旅館，應要求提供旅客頂級豪華之服務及清潔、安全、衛生，且精緻舒適的住宿設施，並設有二間以上高級餐廳、旅遊（商務）中心、宴會廳、會議室及運動休憩及全區智慧型無線網路服務等設施。

旅館星級應根據評鑑決定。評鑑時分為「建築設備」及「服務品質」二階段辦理；

**（一）於「建築設備」之評鑑項目如下：**

- |              |            |
|--------------|------------|
| 1.建築物外觀及空間設計 | 6.運動休憩設施   |
| 2.整體環境及景觀    | 7.客房設備     |
| 3.公共區域       | 8.衛浴設備     |
| 4.停車設備       | 9.安全及機電設施  |
| 5.餐廳及宴會設施    | 10.綠建築環保設施 |



(二) 於「服務品質」評鑑項目如下：

- |          |             |
|----------|-------------|
| 1.總機服務   | 7.房務服務      |
| 2.訂房服務   | 8.客房餐飲服務    |
| 3.櫃檯服務   | 9.餐廳服務      |
| 4.網路服務   | 10.用餐品質     |
| 5.服務中心   | 11.運動休憩設施服務 |
| 6.客房整理品質 |             |

依據上開評鑑結果，僅參加「建築設備」評鑑而未參加「服務品質」評鑑之旅館，最高只核給三星級；參加「服務品質」評鑑之旅館，則依「建築設備」與「服務品質」兩項加總分數核給三星至五星等級。

由上述規定說明，我國法令對於不同等級之旅館，要求提供不同水準之服務；五星已是最高等級，服務上要求頂級豪華，住宿上亦要求達到精緻舒適；此種頂級豪華之服務沒有上限，故法規上不能、亦未再有高於五星等級之標準能予設置。

**三、我國並無六星等之旅館；業者如為招攬業務，標榜六星級服務，即有觸法可能**

我國既無六星級而業者竟然標榜自己提供六星等級，則因為法規限制，不論服務頂級豪華、住宿精緻舒適至何種程度，均只能符合五星級之服務水準，故縱使業者對於自身之服務、住宿水準有多自信，客觀上均屬不可能達成，故如果業者標榜六星級服務，均使自己處於客觀上無法履約之狀態。更何況，根據旅館之星等評鑑，業者無法拿六星級，不論業者獲得四星或者

五星評鑑結果，均非六星；業者明知自己經營之旅館僅有四星而標榜六星，顯可判斷主觀上有使人陷於錯誤之意圖。

我國並無六星等級旅館，且而業者竟然自許為六星等級，則引人錯誤、廣告不實之情明確，除民事上可能陷業者自身於履約不能、廣告不實之情況外，更有可能致生刑事詐欺責任，業者不可不慎。

#### **四、業者應提供具有與廣告內容相同、且與住宿目的相符之服務； 如客房設備故障，應立即為旅客更換客房**

根據星級旅館評鑑結果，業者可向觀光局申請星級旅館評鑑標識，旅館業應將該等級區分標識，置於門廳明顯易見之處，為旅館業管理規則第 31 條規定。故根據業者懸掛之星級旅館區分標誌，業者所應提供之服務及設備，實已相當明確。

#### **處理建議**

本件旅客入住後，發現隔音不佳、熱水不熱、服務台無人接聽電話等等，隔音及熱水應屬旅館之設施，服務台則係業者提供之服務，惟二星級旅館即應提供旅客必要服務及清潔、安全、衛生、舒適的住宿設施，包括客房內設有具良好衛浴設備之衛浴間，且有二十四小時服務之櫃檯服務。惟業者標榜六星，卻連基本二星級之服務水準均無法達成，無怪乎旅客要提出申訴。

依據觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項第十三點規定：「業者應確保旅客入住期間客房合於使用狀態，並提供各項約定之服務。非因旅客之事由致客房設

備故障者，旅客得立即通知業者，並得要求更換房間。」

本案旅客於發現設備上問題後，立即反應，卻面臨服務台無人、無人回應之情況，果真屬實，則業者所提供之服務，除不能滿足最基本於旅館住宿服務及設備上之要求外，如果業者對於服務台電話未有任何紀錄設備，恐怕也難以反駁旅客之說法。如客觀上判斷業者確有服務不周，建議妥善與旅客協調處理。

否則依據星級旅館評鑑作業要點第16點規定：「核發星級旅館評鑑標識後，如經消費者投訴且情節嚴重，或發生危害消費者生命、財產、安全等事件，或經查有違規事實等，足認其有不符該星級之虞者，經查證屬實，本局得提會決議，廢止或重新評鑑其星等。」則業者恐怕面臨廢止或重新評鑑星等之情況，更加勞神傷神，實應避免。

#### 參考法令

- 發展觀光條例
- 觀光旅館業管理規則
- 旅館業管理規則
- 星級旅館評鑑作業要點
- 觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項

【案例 7】業者所提供住宿環境，因消費者個人因素危及生命安全，而遭致消費者投訴理賠，業者應該如何處理？

苗怡凡律師

### 案例說明

某甲住進旅館十分開心，一進房間就放了滿滿的熱水打算泡澡，水滿了也沒關掉；由於地板濕滑，某甲因此滑倒撞到頭而暈過去；還好同行友人發現送醫。某甲認為浴室沒有止滑設備、也未配置緊急求救鈴，要求旅館應該賠償醫藥費、房費，以及行程不能如預期進行的損失。

### 業者指南

- 止滑設備確實為浴室應考量之設計；設置時，設計上應予注意且保持通常效用。
- 如跌倒原因並非因為浴室防滑性不足，則業者應可從旅客使用浴室之方式確實不當而主張旅客對於損害之發生具有過失。

### 案例解析

#### 一、業者應確保營業場所安全

依據消費者保護法第 7 條規定：「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、

健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」

依據上開規定，業者所提供之商品或服務，或許種類態樣繁多，雖然店面並非業者提供的商品或者服務，惟因為業者營業場所有助於交易達成，因此，只要具有實體店面、可供消費者進入選購，業者即應注意場所安全；而旅館業所提供之商品或服務內容，即係場所之本體，故對於場所安全，更形重要。

## 二、前車之鑑

對於場所安全問題，已有相當多之前例可供參考。以下即分別兩種情況各舉一例：

### 1. 銷售商品或服務之營業場所

最高法院 102 年台上字第 1445 號 民事判決係針對百貨公司內，消費者搭乘手扶梯之意外。消費者搭乘手扶梯由二樓往一樓時，因手扶梯突然停頓，造成消費者身體急速往前傾倒，然後又往後傾倒，致腰臀部撞及手扶梯。經送醫救治，發現受有第五腰椎腰弓骨折合併第一薦椎脊椎滑脫、第四到五腰椎椎間盤突出、右側手腕三角纖維軟骨破裂等傷害。

於本案例中，消費者主張百貨公司為銷售商品，提供服務之企業經營者，應確保其營業場所之安全...於手扶梯，應設置警告標示及緊急處理危險之方法而未設置，故違反販賣商品之空間與附屬設施應確保其安全之作為義務。

## 2. 旅館業之大眾池

臺灣高等法院 101 年消上字第 10 號 民事判決則係處理消費者至旅館大眾池泡溫泉，發生心肌梗塞死亡之狀況。

此案消費者係與同行友人一同至旅館大眾池泡湯。友人先使用完畢，於是換裝至外等候。久候多時，仍未見消費者出門，因大眾池外未派駐服務人員，遂詢問櫃檯小姐。經櫃檯小姐陪同進入查看，始發現消費者已倒在系爭溫泉浴場內，經現場急救並送往醫院，仍急救無效後死亡。

於本案例中，消費者主張業者設置之溫泉浴場，其池緣、池底之設計在溫泉泉質較滑之狀況下易使消費者滑倒，系爭溫泉浴場未有扶手設計致令人容易滑倒，此與消費者之死亡結果間，具有相當因果關係。且業者亦未依行政院衛生署所訂定之溫泉浴場設施衛生基準第 8 條規定設置急救鈴，未派員管理及定時派人巡查溫泉浴場，故系爭溫泉浴場實不具有符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

## 三、場所安全之標準

旅館業因必須以建築物提供住宿服務，故由商品或服務之性質、及由建築物本身之安全性言，法規上均有一定要求。

依據民法第 191 條規定：「土地上之建築物或其他工作物所致他人權利之損害，由工作物之所有人負賠償責任。但其對於設置或保管並無欠缺，或損害非因設置或保管有欠缺，或於防止損害之發生，已盡相當之注意者，不在此限。前項損害之發生，如別有應負責任之人時，賠償損害之所有人，對於該應負

責者，有求償權。」；「經營一定事業或從事其他工作或活動之人，其工作或活動之性質或其使用之工具或方法有生損害於他人之危險者，對他人之損害應負賠償責任。但損害非由於其工作或活動或其使用之工具或方法所致，或於防止損害之發生已盡相當之注意者，不在此限。」民法第 191 條之 3 亦定有明文。

## 1. 建築物本身之安全

業者如係旅館建築之所有權人，即應注意建物建造之初是否存在瑕疵，並應於建造後妥善保管；如非建築物所有權人，雖不能責令對於建造之初之瑕疵負責，但仍應負妥善保管責任。

至於該法條所稱之「土地上之工作物」，則係指人工作成之設施，建築物係其例示，故如露天泡湯池、更衣遮掩等，亦屬工作物之範圍。至於建築物內部設備如天花板、樓梯、水電配置管線設備等，應視為建築物之成分，為建築物之一部。其餘如插於建築物設置電源管線插座之電器電源線、延長電源線，用電人得隨時插拔，係單獨之動產，非民法第 191 條第 1 項所稱之建築物成分。

為確保建築物或工作物安全而制定之建築法令、建築技術成規、安全檢查規則，固可供具體認定所有人是否已盡設置及保管責任之證據，但非可謂所有人於防止損害之發生，已盡相當注意義務而可免責。縱已符合法規規定，其客觀上現狀之安全設置仍有不足，所有人倘未採必要防範危險措施，仍

應負過失責任。

依據上開實務意見總結，工作物所有人責任係針對工作「物」之瑕疵致他人權利受損害所為特殊型態侵權行為，苟非工作物設置之初即已欠缺應有之品質或安全設備，或設置以後之保管方法有欠缺致其物發生瑕疵所生之損害，即無適用。

## **2. 營業活動應防範之危險**

因應現代複雜生活所產生之高風險，對於自己所營事業或所從事工作或活動本質上具有之危險性，應予防範，避免對他人造成危險。若僅為日常生活上之危險，則應由行為人自己注意。

故實務上曾經發生病人家屬提著滾燙熱水於醫院走道上滑倒，法院認為醫院走道設置，並非本質上具有危險之事業活動，以事故發生之地點係在供人通常行走之走道上，可以認為此係一般日常生活之通行風險，而非具有本質上之特殊危險性之行為。



### 處理建議

本件因為浴室濕滑導致旅客滑倒，首應考慮浴室設計上是否具有相當之排水、防滑效果，其次，應注意相關設備是否均能正常運作。如均正常，則業者方面之過失即有排除之可能；其次即應考量旅客使用設施之方式，是否依據正常之方法使用，例如通常可以預見浴室使用時難免有濕滑之危險，業者通常會提供腳墊吸水或者止滑墊，消費者是否確實使用，是否對於一般可以預見的危險進行防範。如係因為旅客使用設施之方式不當，則於旅客以訴訟方式提出主張時，法院當會考量雙方間過失之有無及程度及雙方間之過失比例，依實際損害賠償數額進行斟酌認定。

### 參考法令

- 民法第 191 條、第 191 之 3 條
- 消費者保護法第 7 條
- 臺灣高等法院 101 年消上字第 10 號 民事判決
- 最高法院 102 年台上字第 1445 號 民事判決

## 【案例 8】業者販售住宿禮券，遇到消費者超過使用期限欲要求退費或其他要求，業者應該如何處理？

苗怡凡律師

### 案例說明

一年一度的旅展是兵家必爭之地；今年 A 民宿特別推出限期使用的超級優惠住宿券。但沒想到使用期限經過後，還有約一半的住宿券沒有登記使用。如果消費者在期限過後才拿著優惠券要求住宿或退費，A 民宿該怎樣處理？發行禮券，應該注意甚麼？

### 業者指南

- 限期優惠券，其性質屬於禮券；視其發行之業別，各有應符合之商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項。本件發行禮券之業者係民宿，故應符合民宿商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項之規定。

### 案例解析

#### 一、禮券之使用越來越普遍，使用行業也越來越廣

銀行經常性推出各種不同的信用卡，加上金融卡、各種會員卡、儲值卡，消費者似乎越來越不喜歡使用現金，越來越希望一卡搞定！甚至喜歡只帶著一支手機就出門。

各行各業似乎也搭上順風車，推出各式各樣商品禮券，例如百貨公司發行、一到過年尾牙時節就很搶手的現金禮券，甚至街

坊麵包、咖啡館、塑身美容、按摩、餐飲店、書局、洗車等等，經常可見禮券、回數券的發行，並由紙本式禮券發展到卡式晶片紀錄之形式。但不論其名稱有何不同，只要是消費者預付一定金錢，由業者交付消費者供未來使用的憑證，均屬於禮券之範圍。

由於以往對於業者發行禮券並無規範，經常發生業者突然倒閉、人去樓空，消費者手中之憑證瞬間變成廢紙之情況；或者在禮券上記載使用期限、截角無效、使用地點等諸多限制使用條件，造成禮券使用之消費糾紛，層出不斷。

為防範企業經營者經營不善倒閉或惡意捲款消失讓消費者遭受損害的情況，主管機關遂介入管理，要求業者於發行禮券時應提供一定之履約保證機制，要求業者在發行禮券時，必須提供履約保證；如果發生業者無法提供商品或服務而消費者求救無門的狀況，即可以藉由履約保證機制，取回所繳交之價款，或由其他業者代為提供商品或服務，來維護受害消費者的權益。同時，由於消費者已經支出一定金額，故於禮券之使用上，亦有限制業者不得為不當之限制。

## 二、禮券種類

市面上之禮券可以分為商品禮券及現金禮券。此二種禮券之差異在於商品禮券係載明憑券兌付一定數量之貨物（或服務），業者在發行、出售禮券時，應開立統一發票，所以消費者於持券消費時，不得要求再開統一發票。而現金禮券上，則係表彰一定金額之價值，消費者按禮券上所載金額憑以兌購貨物時，

業者應依兌付貨物之時間及金額開立統一發票。

### 三、「買五千元送五百元」之「禮券」非禮券

由於「禮券」係由民眾、公司等支出一定之「價金」而取得，兩者間之對待給付等值、相當。至於百貨公司以「買滿五千元送五百元」之方式促銷，所給予消費者之五百元折價優惠券，究其性質，係業者之贈與，消費者並未支付任何禮券的對價。故為消費者無償取得之票券，尚無禮券定型化契約應記載及不得記載事項之適用。因此於各類禮券定型化契約應記載及不得記載事項皆規定禮券不包括發行人無償發行之抵用券、折扣（價）券。

### 四、禮券應載明事項及履約保證機制

#### 1. 目前行政院消保處已初步完成研議商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項之整併

鑒於禮券為預付型交易型態，早已是各行各業普遍採用的行銷方式，各主管機關為對所轄行業進行管理，分別制定出 18 種禮券定型化契約應記載及不得記載事項，例如：瘦身美容業、餐飲業、體育場館業、電信、觀光旅館業、電影片、圖書...等；然內容均大同小異。倘消費者購買不同行業禮券，即需查閱各行業所定之禮券定型化契約應記載及不得記載事項，顯有不便。

為促進法規適用之便利，行政院消費者保護會已通過其中 17 種禮券定型化契約應記載及不得記載事項之整併，將 17 種禮券定型化契約，整併為單一版本之商品（服務）禮券定型

化契約應記載及不得記載事項。

至於「公路（市區）汽車客運業無記名票證定型化契約應記載及不得記載事項」，併入「公路汽車客運業旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項」中規範。

## 2. 禮券之應記載事項

根據商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項規定，禮券應載明下列事項：

- （一）發行人名稱、地址及經營者姓名。
- （二）商品（服務）禮券之面額或使用之項目、次數。
- （三）商品（服務）禮券發售編號。
- （四）使用方式。
- （五）履約保證內容應載於禮券正面明顯處。
- （六）禮券發行人委託第三人代為銷售所發行之禮券者，應載明受託人名稱及委託銷售起迄日期。
- （七）商品（服務）禮券之履約保證期間自發行日起算至少一年（自中華民國○○年○○月○○日（出售日）至中華民國○○年○○月○○日止），期間屆滿後，禮券持有人仍得向發行人請求給付。

另外，也應記載消費爭議處理申訴專線，包括業者申訴專線及所屬縣市政府主管機關電話及網址。

## 3. 禮券應有之履約保證責任機制

發行人之履約保證責任，應依下列方式之一為之：

### a. 金融機構履約保證

業者可與金融機構合作，由金融機構對於本商品（服務）禮券內容表彰之金額，提供足額履約保證。

b.存入信託專戶，專款專用

業者可以將商品（服務）禮券所收取之金額，存入業者於特定金融機構開立之信託專戶，專款、專用於發行人履行交付商品或提供服務義務。

c.其他經交通部許可，並經行政院消費者保護委員會同意之履約保證方式。

## 五、禮券之不得記載事項

民宿商品（服務）禮券定型化契約不得記載事項包括：

- 1.不得記載使用期限。
- 2.不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」。
- 3.不得記載免除交付商品或提供服務義務，或另行加收其他費用。
- 4.不得記載限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。
- 5.不得記載發行人得片面解約之條款。
- 6.不得記載預先免除發行人故意及重大過失責任。
- 7.不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項。
- 8.不得記載廣告僅供參考。

### 處理建議

本案，A民宿發行的禮券，應該要符合主管機關對於商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項；至於A民宿擔心，本來希望給予一定期限內使用優惠達到促銷之目的，但優惠期間過了一半，使用人數仍然有限的問題，則必須要釐清，如果是在一定期間內使用給予優惠、或者未在一定時間使用則必須加價等條件，並不違反規定；但如果認為未在一定時間內使用則禮券失效，這樣的條件限制，可是不生效力的。

A民宿應特別注意，如果企業經營者使用定型化契約、卻違反應記載或不得記載事項，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，會處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

### 參考法令

- **消費者保護法第二節 定型化契約第 11 條至第 17-1 條及第 56-1 條**
- **商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項**