

注意國內（外）旅遊契約規範有調整喔！

資料來源：行政院消費者保護會

「出團人數不確定」、「解約如何計算退費」、「行程縮水、品質不佳」、「購物行程中發生購物瑕疵」一直位居國人參團旅遊申訴案件之前幾名，為讓旅遊契約雙方權益更趨明確與衡平，行政院消費者保護會第48次會議業已審議通過交通部研修之「國內(外)旅遊定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」(修正草案)，待該部公告施行後，即可上路。

本次修正重點，說明如下：

- 一、旅行業對於所推出之「無最低組團人數」或「保證出團」，只要有參團者，即便為「一人」，也要出團，不得拒絕。
- 二、統整出發前因可歸責於旅行業致無法成行，或旅客任意解約之賠償級距，由5級修正為6級：
 - (一)考量於國內團體旅遊契約規範中，業已就出發前因故無法成行之解約賠償級距，修正為6級，即增列「通知於出發日前41日以前到達者，賠償旅遊費用百分之5」；國外團體旅遊契約規範也隨之同步修正。
 - (二)實施後，消費者如於11月初之國際旅展中，購買明年春節假期之團體旅遊商品者，惟於11月底發現屆時恐無法如期參團出發，擬解約時，或旅行業發現屆時無法出團，擬向消費者提出解約，由於解約之提出日期，距離出團日尚有50天以上，屬極早通知解約，對雙方權

益之影響較為輕微，則解約一方應負之違約或賠償責任之級距，即可適用「通知於出發日前 41 日以前到達者，賠償旅遊費用百分之 5」規定。

三、出發前，旅遊地區有火山爆發、暴風雪、大地震等不可抗力或不可歸責於雙方之事由，致無法出團，須解約時，旅行業應檢據核實，即應提出已代繳之規費或履行本契約已支付之必要費用單據，並經核實後，始得於旅遊費用中予以扣除，餘款並應退還予旅客。

四、旅程中，如發生可歸責於旅行業之事由，致其食宿等級、品質與原定行程表所列不符者，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金，旅行業並應說明差額之計算；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 5%。

五、除經旅客要求或同意，旅行業不得臨時安排購物行程；且如接獲旅客於其安排之特定場所購物時，發生所購物品有品質不相當或瑕疵者，應協助處理，不得拒絕。

行政院消保處並表示，以上修正有關「旅行業遇有出發前發生不可抗力或不可歸責於雙方事由，致無法出團，須解約時，應檢據核實退費」部分，於日前發生之華航空服員罷工事件中，旅行業者已依循本原則，於「扣除必要費用」之認定上，以檢據核實，來完成解約退費事宜。本次修正，足堪作為旅遊雙方對於權益衡平追求之印證。

另外，行政院消保處也提醒旅客，旅遊行程如有須旅客行為始能完成者，旅客當應盡協力義務，順利出遊；又在簽約時，旅客亦應將旅程相關之廣告、文宣、行程表或說明會之說明內容等資料保存好，以作為萬一發生糾紛時，雙方責任釐清之證明；同時，也呼籲各旅行業者，應將參團資訊充分揭露，並確實履行，如旅遊契約與本契約規範規定不符合者，主管機關將得依消費者保護法第 56 條之 1 規定，命其限期改正，屆期不改正者，須會面臨罰鍰處分。

法務部矯正署臺南監獄政風室關心您