

遇到消費爭議不用怕！淺談消費者保護法！

立勤國際法律事務所

劉韋廷主持律師

劉韋廷律師

學經資歷

3481地區22-23台北市和平扶輪社社長

台灣大學EMBA

北京中國政法大學博士候選人

北京大學光華管理學院EMBA

香港大學EMBA

台灣中正大學法學院

台南一中

中華民國仲裁協會仲裁人

專利商標代理人

司法官四等特考，台灣士林地方法院書記官

台北大學、東吳大學、輔仁大學講師

律師高考及格

中正大學法學院顧問

中正大學校友會理事長

中正大學東及南亞研究中心法律顧問

台灣大學EMBA學生會副會長

高點文教機構教師

和平扶輪社社長

台南同鄉會理事

台南一中校友會





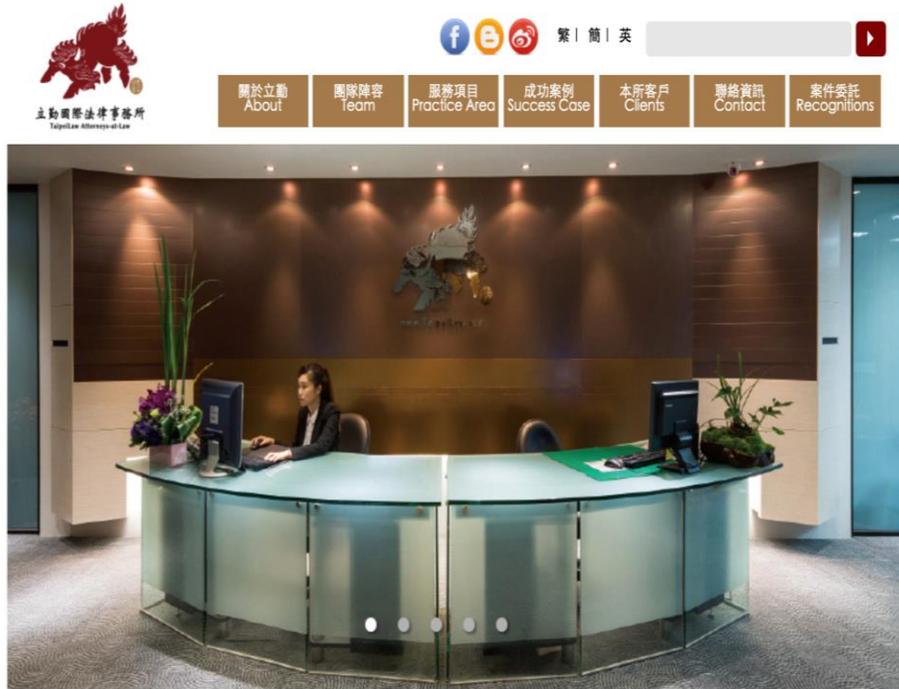
立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

立與客戶同心 勤於事務不倦

立勤國際法律事務所-台北、桃園、台中、高雄、馬尼拉、廈門、上海



立與客戶同心 勤於事務不倦

對客戶處境感同身受，並佐以無可替代之專業，努力不懈為客戶爭取權益，讓客戶用最最小成本取得最大成功，是法律服務業之本份。是以「立與客戶同心、勤於事務不倦」不但是本所創立精神，也是本所承辦每個案件的準則。本所在處理每位客戶所委託之案件時，每一位同仁均秉持「立」與「勤」的態度，努力為客戶們謀求最有利的結果，這也是本所持續精進與努力的方向。



立勤國際法律事務所

黃沛聲律師、范晉魁律師於2006年與數位律師一同成立經兆國際法律事務所，2008年劉韋廷律師「立勤法律事務所」的加入，使得事務所規模更行擴大。2014年4月黃沛聲律師與劉韋廷律師為擴大營業規模並延攬各路人才加入，以利投客戶



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

立與客戶同心 勤於事務不倦

演講大綱

消保法簡介

定型化契約條款簡介

特種交易(通訊/訪問交易)

禮券

旅遊消費

消費爭議處理

消費防詐騙



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

消保法簡介

消保法簡介

一、立法目的：為**保護消費者權益**，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質。

二、誰會適用消保法？

1. **消費者**：以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
2. **企業經營者**：以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
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。

消保法簡介

Q：小明逛菜市場，看到在路邊的水果攤立廣告牌標榜所售的蘋果是從日本進口的，於是買了一袋回家。回家後，發現蘋果上面貼的小標籤顯示為美國產地。請問，小明跟水果攤販間買賣蘋果的糾紛，適用消保法嗎？

消保法簡介

A：小明買蘋果回家吃是以消費目的而為交易，為消費者。
但菜市場水果攤販(不是公司行號，只是個人)是否屬於企業經營者呢？

行政院消保法會：凡以提供商品或服務為營業的廠商業者，不論該業者為公司、團體或個人，也不以是否以營利為目的，或是否有繳納營業稅為限，只要是營業之人，均為企業經營者。例外：一般從事農林漁牧之人，只是偶而將其生產品出售，並不是以之作為營業，故非企業經營者；公權力行使機關、企業經營者的雇員。

→菜市場水果攤是以提供商品(水果)為營業者，就算只是個人經營，也屬於消保法規範的企業經營者！小明跟水果攤販的蘋果糾紛，有適用消保法！

消保法簡介

Q：小華最近買了新手機，但舊手機才用了幾個月，放著也是浪費，於是小華在拍賣網站上把舊手機掛拍賣出售。小明最近手機壞掉，看到拍賣訊息，覺得划算下標購買，到貨後卻發現無法開機。請問小華跟小明買賣手機的糾紛，適用消保法嗎？

消保法簡介

A：小明買手機使用是以消費目的而為交易，為消費者。
但拍賣上的個人賣家小華，是否屬於企業經營者呢？

小華拍賣舊手機並非經常性的行為，非以販售舊手機為營業，但如果小華是專門回收舊機再出賣者，則屬以提供商品為營業者。

→賣家小華不是以提供商品(舊手機)為營業者，不屬於消保法規範的企業經營者！小華跟小明的手機糾紛，不適用消保法！

代購或團購，適用消保法嗎？

- 🔥 網路代購及團購正夯，如果買到瑕疵商品，消費者有受到消保法的保障嗎？
- 🔥 朋友出國玩，請朋友代購名牌包，有受到消保法的保障嗎？
- 🔥 到批踢踢參加X寶網團購，有受到消保法的保障嗎？
- 🔥 → 代購者或團購主，是企業經營者嗎？

代購或團購，適用消保法嗎？



行政院消費者保護處影片_WHO怕WHO
<https://www.vac.gov.tw/cp-2996-39272-208.html>

消保法簡介

消保法對消費者權益之保障：分別就以下四方面予以具體規範。

健康與安全保障

- 企業經營者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，應於明處為警告標示及緊急處理危險之方法。

定型化契約

- 定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則，應為**有利於消費者之解釋**。
- **30日**以內之**合理審閱期**。
- 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，**無效**。
- **定型化契約應記載或不得記載事項**。

特種交易

- 對於特種交易，收受商品或接受服務後，有**7日猶豫期**，無須說明理由及負擔任何費用或對價。

消費資訊

- 企業經營者應**確保廣告內容之真實**，其對消費者所負之義務**不得低於廣告之內容**。



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

定型化契約條款簡介

什麼是消保法規範的定型化契約條款？

定型化契約條款指企業經營者為與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。

定型化契約則指以定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。

例如下載手機遊戲或APP時，會跳出契約內容讓下載者選擇是否同意，契約內容是企業經營者先預擬好的，一般消費者對於契約內容沒有議約機會能力，而且契約內容為多數消費者皆適用。

為什麼要特別留意定型化契約條款？

因**定型化契約條款**的特性為企業經營者所預擬好的，且大多數消費者都不會具體、逐一地去檢視內容，條款內容會**暗藏**對消費者不利的約定，例如約定消費者求償權利的拋棄、加重消費者的責任，或是免除企業經營者的責任，消費者往往不知不覺就吃虧。

消保法對於定型化契約條款的保障

有利消費者的解釋

- 定型化契約條款內容有疑義時，應以消費者的立場，作對消費者有利的解釋。

審閱期

- 訂約前要有30日以內之合理審閱期。
- 審閱期不可預先約定拋棄。
- 沒有經合理審閱者，消費者可以主張不構成契約的內容。

顯失公平之約定 無效

- 違反平等互惠原則。
- 條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾。
- 約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成。

應記載及不得記載 事項

- 中央主管機關得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項。
- 違反公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。
- 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。

什麼是應記載及不得記載事項？

Q：最近天氣冷了，小明沉迷吃火鍋，發現腰圍朝水桶腰邁進，於是下定決心要減肥，剛好家附近新開了一間健身中心，興沖沖的跑去加入會員購買了健身課程，5天後第一次上課。隔日，小蘭跟小明聊天，提到她最近上的健身房瘦身課程很有效果，小明心動想要改至小蘭上課的健身房瘦身，於是當日跟原本入會的健身中心解約，但健身中心人員卻告知入會費只能退一半，當初入會簽的契約有記載。小明心想她都還沒開始上課，而且入會時要寫很多資料根本沒時間看契約，另一半會費要怎麼拿回來？

什麼是應記載及不得記載事項？

A：主管機關為了保障消費者權益，會選擇一些行業特別擬定定型化契約應記載及不得記載事項，就是為了避免企業經營者在定型化契約條款中暗藏陷阱。

- 根據行政院公布的**健身中心定型化契約範本**，契約審閱期間至少**3日**。再根據**健身中心定型化契約應記載事項**第六條規定：
- 消費者於繳納費用後，有下列情形之一者，得解除契約，並請求**全額退還已繳費用**：

(一) 所簽契約始期尚未屆至。

(二) **契約生效後七日內未使用業者設施或個人教練課程**。

→ 小明簽約的健身中心明顯違反契約審閱期間及可全額退費的規定，因此健身中心的契約就前述違反的部分無效，而依主管機關公告的應記載事項規定，**小明可以請求健身中心退還全額費用**。

應記載及不得記載事項

- 發生消費爭議時，記得先查詢主管機關有無公告定型化契約應記載及不得記載事項，增加對自己的保障喔！

行政院 Executive Yuan

認識行政院 + 新聞與公告 + 政策與計畫 + 資訊與服務 + 便民服務 + 任務編組

首頁 > 資訊與服務 > 消費者保護 > 定型化契約應記載及不得記載事項

定型化契約應記載及不得記載事項

類別 日期 至 關鍵字

107-10-08	網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項
107-10-04	遊覽車租賃定型化契約應記載及不得記載事項
107-05-23	鐵路旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項
107-05-16	藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項
107-03-23	家用液化石油氣供氣定型化契約應記載及不得記載事項
107-03-09	短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項
106-12-25	以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項
106-10-31	即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項
106-05-17	交通部106年5月17日交路字第10650056346號公告 廢止「預付型交通電子票證定型化契約應記載及不得記載事項」



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

特種交易 (通訊/訪問交易)

什麼是特種交易？



2018/7/19 三立新聞網 <https://www.youtube.com/watch?v=ilrIrvtNMAw>

24小時直播不間斷 快下載 三立新聞網APP

什麼是特種交易？

特種交易

通訊交易

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，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。

訪問交易

指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所訂立之契約。

消保法給予特種買賣特別保障

- **通訊交易**為新型傳銷術，由於通訊交易通常是在消費者**無法詳細判斷或思考**的情形下，而使消費者購買不合意或不需要的商品，且消費者在**締約前沒有檢視商品的機會**，或**檢視商品需耗費不相當的成本**，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，消費者保護法特別規定為特種交易的一種型態，予以特別的保障。
- **訪問交易**的通常是在消費者**無法詳細判斷或思考**的情形下，而使消費者購買不合意或不需要的商品，企業經營者從事買賣行為，如果**未經消費者的邀約**，**消費者通常是處在毫無預期又未經深思的情況下**，貿然與企業經營者締結買賣契約，為維護其權益，乃賦與消費者後悔的權利。

消保法給予特種買賣特別保障

- 消費者保護法第十九條規定，通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

行使消保法第19條解除權的方式及期間

- 方式：
- 消費者行使解除權，必須以**直接退回商品**給企業經營者的方式或者以**書面通知**企業經營者的方式來解除契約；不可僅以口頭通知企業經營者的方式來解除契約。
- 無須說明理由且無庸負擔任何費用或價款。→**退貨運費應由企業經營者負擔**，但需留意，如果因為退貨導致初始購買的免運金額未達到，依與企業經營者的約定，可能要補運費差價喔。

行使消保法第19條解除權的方式及期間



消基會調查15家網路人氣商家，發現有8成業者不符「7天猶豫期」規定，自訂退貨

消基會調查15家網路人氣商家，發現有8成業者不符「7天猶豫期」規定，自訂退貨時須扣除運費，明顯違反消保法。圖 / 消基會提供

網購帶來便利，卻也引發不少糾紛，消基會調查15家粉絲數人數破9萬的網購商家，發現有8成業者在「7天猶豫期」的規定上，自訂退貨時須扣除運費，還規定7天內只能退貨一次，不僅不合理也違反消保法，消基會近半年已接獲352件網購申訴案，大多與退貨退款、廣告不實相關，又以服飾類占最多。

消基會今年3月初起隨機挑選臉書網購服飾人氣商家共15間，從網站上的購物需知、退换货規則等資訊，也詢問客服人員，檢視業者是否符合「消費者保護法」、「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」等規定。

消基會調查中發現，全數業者在網頁上有表明提供7天猶豫期的規定，但網購商家「Mimico」規定只接受換貨、不接受退貨，且要負擔來回運費160元；另一網購商家「Chuu」則規定若因尺寸不合等個人因素退貨，消費者自行負擔寄回運費。

消基會董事長游開雄說，按照現行的消保法規定，消費者網購在7天之內退貨，無須負擔任何費用，無論是退幾次，不用負擔任何費用，但調查的15家網購商家中，有12家大多是要消費者不須負擔第一次的退費運費，但卻要負擔第二次的運費，明顯與法規規定不符。

游開雄說，因網購糾紛層出不窮，消基會已接獲不少申訴案，呼籲政府嚴加把關，加強監督機制，以維護消費者權益。

行使消保法第19條解除權的方式及期間

- 期間：
- 七日之期限是自消費者收受商品或接受服務後起算。→次日起算。
- 企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依規定提供消費者解除契約相關資訊者，七日期間自企業經營者提供資訊之次日起算。但消費者收受商品或接受服務後起已逾四個月者，解除權消滅。
- 消費者在前述期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

行使消保法第19條解除權的方式及期間

Q：小明於107/12/1(六)在網路商店下標買了好幾件衣服，107/12/9(日)到貨，但小明收到後在107/12/15(六)才打開包裹，但卻發現收到的衣服自己試穿不適合，於是寫了客服mail向店家要求退貨，但店家六日不營業也沒有客服服務，店家是在107/12/17(一)收到小明的退貨訊息，店家回覆小明從下標到退貨通知期間已經超過7日了，不能退貨。請問，小明的退貨通知有超過7日嗎？小明可以退貨嗎？

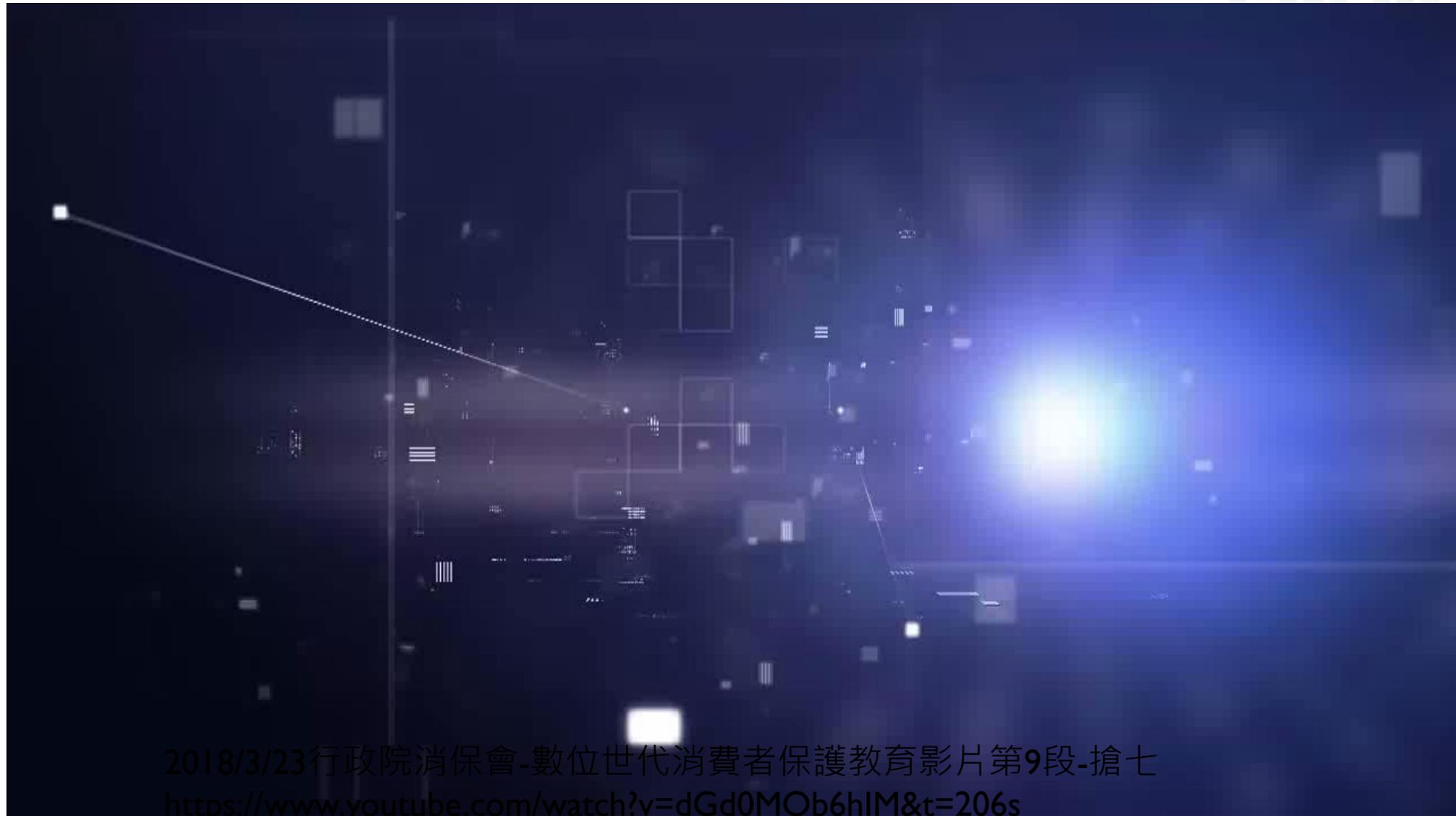
行使消保法第19條解除權的方式及期間

- A :
- 解除權的起算日是從收到商品後的次日起算，而不是從網路商店下標時。
→ 107/12/9 (日) 的次日 107/12/10(一) 起算七日之末日為 **107/12/16(日)**。
 - 但小明的退貨訊息店家在**107/12/17(一)**才收到，已經超過末日了嗎？
 - → 民法第122條規定：於一定期日或期間內，應為意思表示或給付者，其期日或其期間之末日，為星期日、紀念日或其他休息日時，**以其休息日之次日代之**。也就是說，末日原本是107/12/16(日)，因遇休息日遞延到**107/12/17(一)**！
 - → 小明107/12/15(六)寄出的退貨訊息，店家雖然在107/12/17(一)上班時才收到，但**仍然是在7日內**！小明的解除權有經合法行使，可以向店家請求退貨。

消保法第19條解除權的消滅

- 消費者解除契約的權利，在企業經營者已為合法告知的情形下，因為七日猶豫期間的經過而消滅。消費者收受商品或接受服務後起已逾四個月者，縱使企業經營者沒有合法告知，解除權也會消滅。
- 消費者如果不是因為檢查商品的必要，或者是因為可歸責於消費者自己的事由，而導致自己所收受的商品有毀損、滅失或者變更的話，消費者就不可以主張無條件的解除契約。→保留完好包裝、商品、發票。

消保法第19條解除權的小結



2018/3/23行政院消保會-數位世代消費者保護教育影片第9段-搶七
<https://www.youtube.com/watch?v=dGd0MOb6hIM&t=206s>

通訊交易解除權的例外

「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」(自105年1月1日開始施行)

準則第2條：通訊交易之商品或服務有下列情形之一，**並經企業經營者告知**消費者將排除消保法第19條第1項規定解除權之適用者，屬排除7日解除權之合理例外情事：

- 1、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
- 2、依消費者要求所為之客製化給付。
- 3、報紙、期刊或雜誌。
- 4、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
- 5、**非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。**→APP下載爭議。
- 6、已拆封之個人衛生用品。
- 7、國際航空客運服務。

準則第3條：藝文票券、公路旅客運送、國內線航空乘客運送、旅遊、旅客訂房等契約，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，可視為消保法第19條第1項但書之合理例外情事，爰於準則第3條規定，通訊交易，經中央主管機關公告其定型化契約應記載及不得記載事項者，適用該事項關於解除契約之規定。

通訊交易解除權的例外

蘋果App鑑賞期沒了 消保官：特例仍可退

A A A 友善列印



2016年12月08日 12:00 中央社 中央社

蘋果取消App 7日鑑賞期？消保官指出，是依循今年1月1日起實行的「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，已將App排除在7日鑑賞期之外，但特例仍可申請退費。

在App Store上買錯App，原本可在7天內申請無條件退款，但根據蘋果官網9月公布的「Apple媒體服務條款和條件」訊息顯示，「我們提供的服務及內容不適用當地消費者保護法案中所規定的七日無條件退款之要求」，蘋果已更改定型化契約約款。

其實在蘋果公布之前，行政院消費者保護處已於今年1月1日起，正式實行「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，適用於易腐敗商品、已拆封的影音與個人衛生產品，以及非以有形媒介提供的數位內容，或經提供即為完成的線上服務也就是App部分，經業者告知消費者將排除消保法7日解除權後，就能不在7日無條件退款的管轄之下。

台北市主任消保官何修蘭表示，其實蘋果並非主動解除7天鑑賞期，而是消保處的「通訊交易7日解除權例外規定」明訂，非以有形媒介提供的數位內容或經提供即為完成的線上服務，意即付費App項目，經消費者事先同意始提供者，可不適用7天鑑賞期規範。

但這不代表以後買錯App不能退費，蘋果說明，「如果因為技術問題而導致用戶無法收到內容，或不合理地延遲取得內容，Apple會根據情況決定以更換內容或退還已支付款項做為個人專屬的補救措施」，若有特殊情況，可向按照蘋果官方申請退費流程。

但蘋果相關約款明確依規定告知消費者，「如果發現證據顯示詐欺、退款濫用，或其他Apple有資格提出相應反訴的人為操作行為，Apple可拒絕退款要求」。

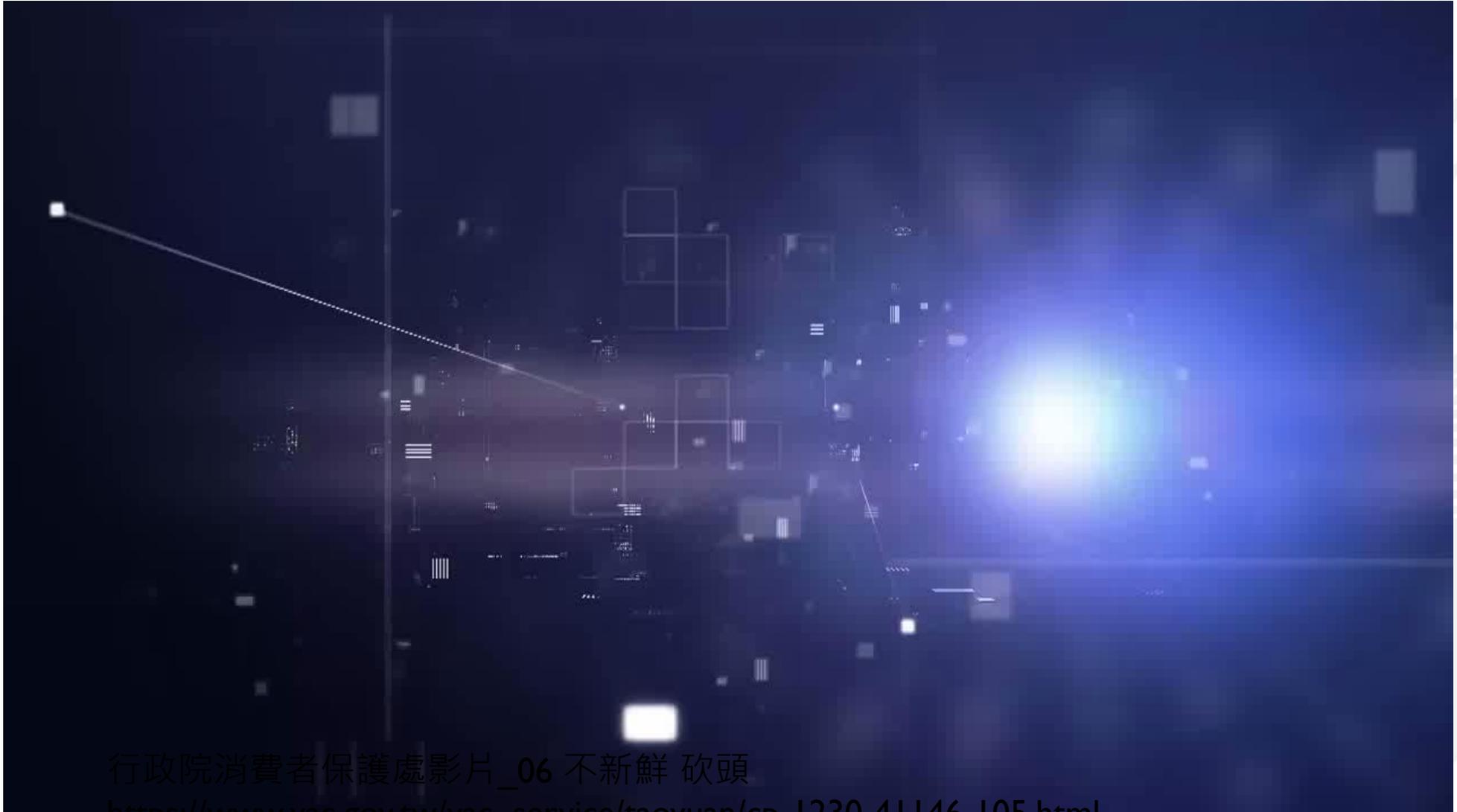
1051208

(中央社)

通訊交易解除權的例外

- 雖然依法規定購買**APP**商品原則上不能在7日內無條件退費，但目前兩大**APP**下載平台-**Google Play**及**Apple Store**，對於購買**APP**下載後的退費，仍然都有**例外可以退費**的規定。如有退費需求，還是可以先跟客服詢問，或者是查看**APP**的開發人員(**APP**應用程式的開發者)資訊，與開發人員聯絡退費事宜。

通訊交易解除權的例外



行政院消費者保護處影片_06 不新鮮 砍頭

https://www.vac.gov.tw/vac_service/taoyuan/cp-1230-41146-105.html



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

禮券相關問題

什麼是禮券？

- 禮券指由發行人發行記載或圈存一定金額、項目或次數之憑證、晶片卡或其他類似性質之證券，而由持有人以提示、交付或其他方法，向發行人或其指定之人請求交付或提供等同於上開證券所載內容之商品或服務，但不包括發行人無償發行之抵用券、折扣（價）券。
- Q：小明今天去百貨公司購物，消費滿五千元百貨公司送了一張五百元的抵用券，下次消費可用，期限只有一個月，逾期無效。這張抵用券是禮券嗎？
- A：小明拿到的抵用券，並沒有花費對價購買，而是百貨公司無償發行、贈送給消費者的優惠券，性質上非屬禮券。

主管機關對於禮券的規範

- 主管機關目前對於許多行業，如零售業、餐飲業、觀光旅館業、體育場館業、電信商品、瘦身美容業...等，所發行的禮券都有制定應記載及不得記載事項。
- 拿到禮券的時候，記得檢查一下對於下列的應記載事項有無記載在禮券上，以及業者有無把不應記載的事項記載上去。(僅擇重要者，完整內容請參行政院公告)

禮券的應記載及不得記載事項

- 應記載事項：
 - (一)發行人名稱、地址、統一編號及負責人姓名。
 - (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)至少一年的履約保證，且要記載在禮券明顯處。
 - (六)餐飲業：商品(服務)禮券應記載消費者要求退回禮券之返還價金程序；以優惠措施購買之禮券需返還或折抵返還價金者，亦同。

禮券的履約保證



餐飲業禮券應記載退費程序



禮券的應記載及不得記載事項

- 不得記載事項：
 - (一)不得記載使用期限。
 - (二)不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」。
 - (三)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。
 - (四)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。
 - (五)不得記載發行人得片面解約之條款。
 - (六)零售業：發行人以第三方為實際商品(服務)之提供者時，不得記載消費者要求退回禮券返還價金時，加收任何費用之文字或類似意思之表示。
 - (七)餐飲業：不得記載消費者請求退回禮券並返還價金時，得加收任何費用之文字或類似意思之表示。
- →如有記載不得記載事項，該記載無效。



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

旅遊消費

常見的旅遊消費爭議

- Q：小明報名了日本旅遊團，到出發前一天，家裡臨時有事必須取消行程，旅行社告知必須賠償旅費50%的違約金，合法嗎？
- Q：小明報名了韓國旅遊團，在行程的第二天，遇到了偶像的簽唱會，於是臨時脫團跑去參加，錯過了旅行社原來安排的韓國烤肉大餐，價值1500元，請問小明可以要求退還該部分的費用嗎？
- Q：小明報名了日本旅遊團，在行程中安排的免稅店買了一隻高級手錶，回國後發現手錶有瑕疵無法正常運轉，但小明不懂日文，旅行社可以幫忙處理嗎？
- Q：小明報名了菲律賓旅遊團，出發前遇到颱風，行程取消，可以全額退費嗎？出團後，在回國當天遇到颱風導致滯留菲律賓一天，請問滯留期間的食宿費用，可以請旅行社負擔嗎？

常見的旅遊消費爭議

- 對於國內及國外旅遊，主管機關都有制定定型化契約應記載及不得記載事項，以及定型化契約範本可以參考。
- 因此，許多常見的爭議都可以在定型化契約應記載及不得記載事項得到解答，如果旅行社跟消費者簽的契約內容，與應記載及不得記載事項相違背，消費者可以主張**無效**而應以應記載及不得記載事項為準。
- 對於前面的問題，來看看**國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項**中的規範吧！

常見的旅遊消費爭議

- Q：小明報名了日本旅遊團，到出發前一天，家裡臨時有事必須取消行程，旅行社告知必須賠償旅費50%的違約金，合法嗎？
 - 國外旅遊定型化契約應記載事項第13點「出發前旅客任意解除契約及其責任」
 - 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。
- 旅行社請小明賠償旅費(要先扣除行政規費)50%的違約金是合法的!

常見的旅遊消費爭議

- Q：小明報名了韓國旅遊團，在行程的第二天，遇到了偶像的簽唱會，於是臨時脫團跑去參加，錯過了旅行社原來安排的韓國烤肉大餐，價值1500元，請問小明可以要求退還該部分的費用嗎？
 - 國外旅遊定型化契約應記載事項第25點「出發後旅客任意終止契約」
 - 旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求旅行業退還旅遊費用。
 - 前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。旅行業並應為旅客安排脫隊後返回出發地之住宿及交通，其費用由旅客負擔。
 - 旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得向旅行業要求退費或任何補償。
- 小明不能要求退還沒有吃到的烤肉大餐1500元!

常見的旅遊消費爭議

- Q：小明報名了日本旅遊團，在行程中安排的免稅店買了一隻高級手錶，回國後發現手錶有瑕疵無法正常運轉，但小明不懂日文，旅行社可以幫忙處理嗎？
- 國外旅遊定型化契約應記載事項第29點「購物及瑕疵損害之處理方式」
- 旅行業不得於旅遊途中，臨時安排旅客購物行程。但經旅客要求或同意者，不在此限。
- 旅行業安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助其處理。

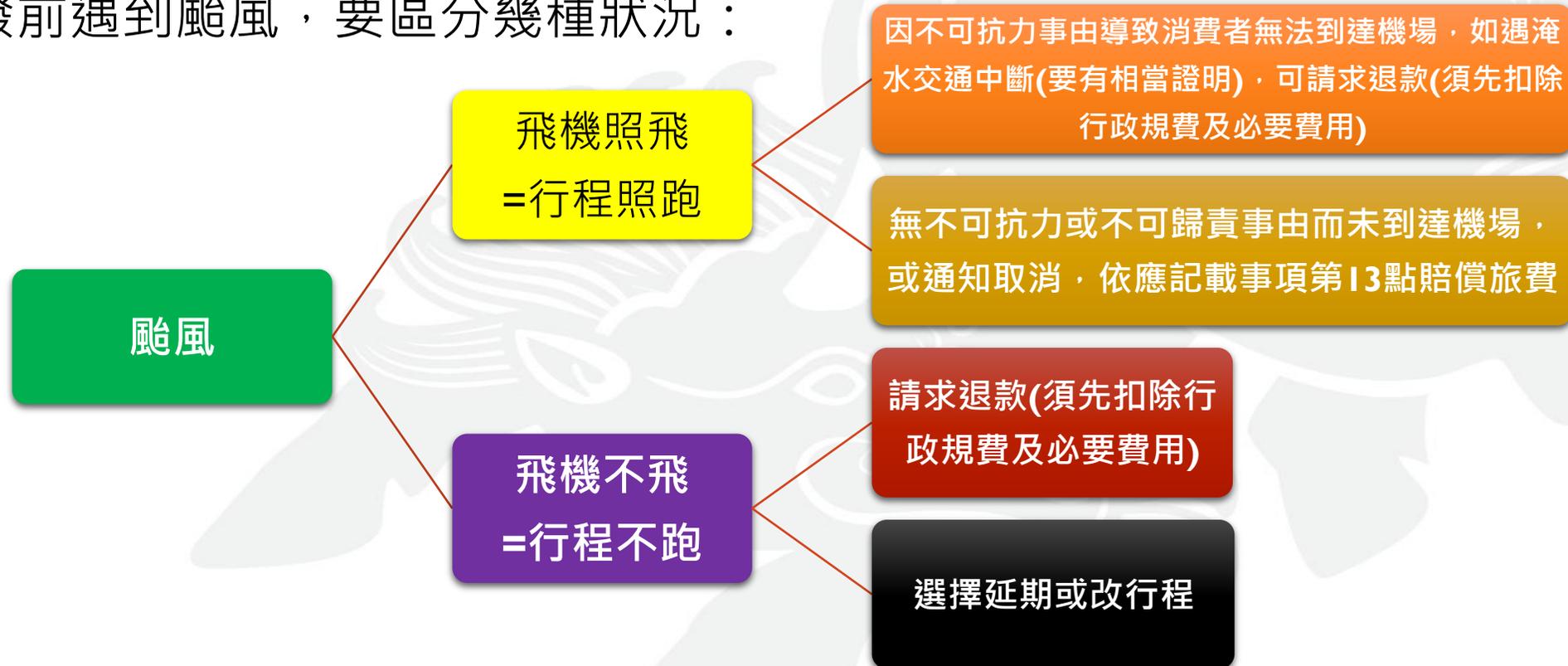
→對於旅行社安排的特定場所購物，如免稅店，小明購買的物品有瑕疵，可以在受領物品後一個月內，請求旅行社協助處理！

常見的旅遊消費爭議

- Q：小明報名了菲律賓旅遊團，出發前遇到颱風，行程取消，可以全額退費嗎？
- 國外旅遊定型化契約應記載事項第14點「出發前有法定原因解除契約」
- 因**不可抗力或不可歸責**於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，**任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任**。
- 前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。
- 任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。
- 為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措置。
- →遇到颱風算是不可抗力或不可歸責於雙方的事由嗎？

常見的旅遊消費爭議

- Q：小明報名了菲律賓旅遊團，出發前遇到颱風，行程取消，可以全額退費嗎？
- 出發前遇到颱風，要區分幾種狀況：



常見的旅遊消費爭議

- Q：小明報名了菲律賓旅遊團，出發前遇到颱風，行程取消，可以全額退費嗎？
- 飛機是否因為颱風因素影響而不飛，可以至各大航空公司網站查詢。若遇班機誤點，請記得向航空公司索取**誤點證明**。
- 消費者可以自行選擇投保「**旅遊不便險**」，以便對於班機誤點、改降、行李遺失、旅行文件遺失等損失，能夠獲得保險理賠。須注意，不同保險公司理賠的項目及理賠條件不同，例如有的保險公司飛機誤點3小時就可以理賠，有的可能要達6小時，選擇購買前一定要先確認清楚，並選擇符合消費者需求者。有些「**旅遊不便險**」或「**旅遊不便綜合險**」有包含到平安險、海外急難救助，或者是滯留海外的額外住宿、交通費用補償(通常有上限)，如果行前知道旅遊地區在旅遊期間可能遇到颱風或其他天災導致延誤回國的話，可以在行前選擇購買含有滯留海外費用補償的保險，以降低損失。

常見的旅遊消費爭議

- Q：小明報名了菲律賓旅遊團，出團後，在回國當天遇到颱風導致滯留菲律賓一天，請問滯留期間的食宿費用，可以請旅行社負擔嗎？
- 消費者購買「**旅遊不便險**」，或許可以透過保險理賠補償滯留海外的額外費用損失，但如果沒有購買保險，可以請旅行社負擔嗎？
- **國外旅遊定型化契約應記載事項第20點「不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更」**
- 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。

常見的旅遊消費爭議

- 因天災無法依原訂計畫返國是否屬於國外旅遊定型化契約應記載事項第20點所記載的事由呢？
- 網路上對於滯留期間之食宿、交通費用等，有認為應由旅客自行負擔，但依中華民國旅行業品質保障協會、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會的意見，應由旅行業者負擔。依照消保法有關消費契約應做有利於消費者解釋的精神，旅行團於旅遊途中因不可抗力滯留當地或其他變更旅程事宜所衍生之費用，應由旅行社自行負擔。
- 但因旅行業者品質良莠不齊，旅遊契約或許沒有完全依照主管機關的規範為記載，或甚至記載天災滯留期間的費用由消費者負擔，往往容易衍生旅遊糾紛，為保障消費者權益，除應選擇評價、品質良好的業者外，簽約時亦應確認清楚旅遊契約的約定，以及在可負擔範圍內，選擇購買相關旅遊保險，也能分攤潛在的旅遊風險。

常見的旅遊消費爭議

最新訊息 - 公會訊息

公會訊息 國內消息 國外消息 活動訊息

公佈日期：2008-02-29

主旨：為避免旅行社辦理旅遊因意外突發事故，致旅行團滯留當地，衍生額外住宿與旅行費用支出，增加業者負擔相關事宜。

內容：

交通部觀光局 函

機關地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：高暉翔

聯絡電話：23491515

受文者：中華民國旅行商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國97年2月26日

發文字號：觀業字第09700037621號

速別：最速件密等及解密條件或保密期限：普通

附件：

主旨：

為避免旅行社辦理旅遊因意外突發事故（如颱風、海嘯、地震、大雪...等不可抗力之天候因素），致旅行團滯留當地，衍生額外住宿與旅行費用支出，增加業者負擔，請轉知所屬會員旅行社投保旅行業責任保險「額外住宿與旅行費用附加條款」，以分散經營風險，維護消費者權益，請查照。

說明：

一、依據行政院消費者保護委員會97年2月5日消保官字第0970001324號函辦理。

二、國外旅遊定型化契約第31條及國內旅遊定型化契約第23條規定：「旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方（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，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方（旅行社）得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程，如因此超過原定費用時，不得向甲方（旅客）收取。但因變更致節省支出經費，應將節省部分退還甲方（旅客）。」依上述規定，旅行團於旅遊途中因不可抗力滯留當地或其他變更旅程事宜所衍生之費用，應由旅行社自行負擔。為分散旅行社經營風險，維護消費者權益，請轉知所屬會員旅行社投保旅行業責任保險「額外住宿與旅行費用附加條款」。

中華民國旅行業品質保障協會 Travel Quality Assurance Association

息

旅行社專區

Agents

消費者專區

Consumers

法規資料

Regulation

旅遊錦囊

Information

首頁 > 旅遊錦囊 > 旅遊糾紛案例及統計資料 > 不可抗力&意外事故

團體回不來，多出的費用誰來付

小楊參加旅行社所舉辦之廈門5日遊行程，團體交通是安排以金廈小三通的方式進行。行程結束前因颱風侵襲，導致金門航班大亂，小楊這一團從廈門搭船回到金門後無法依照原定計劃返台，團體被迫多留一天，領隊告知小楊因公司常遇到類似的情況，因此在契約書上已註明如因天候或其他因素影響行程，所增加的費用必需由旅客自行吸收。而原本行程中都是住宿五星級酒店，但在金門時旅行社竟然是隨便安排一間飯店就想打發團員，所安排的餐食也是隨便找家餐廳來應付，更引發團員的不滿。

Q1：行程中遇天災所衍生費用，於契約中約定由旅客負擔，這樣的約定有效嗎？

A1：依國外旅遊定型化契約書第26條規定『旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程，如因此超過原定費用時，不得向甲方收取。但因變更致節省支出經費，應將節省部分退還甲方』。又國外旅遊定型化契約第37條規定『前項協議事項，如有變更本契約其他條款之規定，除經交通部觀光局核准，其約定無效，但有利於甲方者，不在此限。』何況民法第514條之5也規定『旅遊營業人依前項規定變更旅遊內容時，其因此所減少之費用，應退還於旅客；所增加之費用，不得向旅客收取。』所以旅行社註明增加費用需由旅客負擔，因違反法律強制規定且不利於旅客，該約定無效。

Q2：團體滯留期間的食宿安排，一定要跟原行程內容一致嗎？

A2：依國外旅遊定型化契約第22條規定，旅程中之食宿、交通、旅程、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理。但因不可抗力事由團體被迫滯留無法順利返程時，此時已不是契約所規定旅程範圍，自然不須要與原定行程內容的食宿等級相同。只不過所有的額外支出必需由旅行社自行承擔，不得向旅客收取，旅行社只要安排合法業者提供的服務及設施即可(參考契約第26條)。

天災滯留期間旅行業者應協助旅客處理 食宿及後續行程問題





立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

消費爭議處理

消費爭議處理機制

- 以下資訊參考行政院消保會網站：

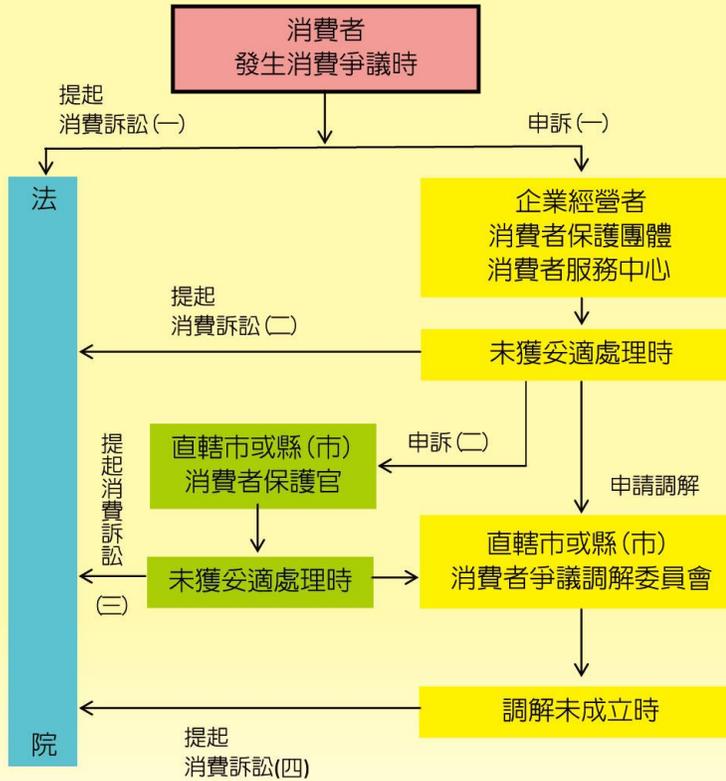
<https://www.cpc.ey.gov.tw/cp.aspx?n=DE59FA49A0C5C82E>

- 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，可直接向企業經營者申訴，或以電話、手機於上班時間(不含午休)直撥1950，向各直轄市、縣(市)政府之消費者服務中心諮詢。另外，行政院消費者保護會已建置「**線上申訴與調解**」系統，消費者可上網提起消費申訴，或者也可以向民間的消費者保護團體，例如消費者文教基金會或台灣消費者保護協會申訴。
- 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，如果沒有得到妥適處理，可以向直轄市、縣(市)政府之消費者保護官提出第二次申訴；如仍未獲妥適處理，還可以向直轄市、縣(市)政府之消費爭議調解委員會申請調解，調解未獲妥適處理或未成立時，可向法院提起消費訴訟。

消費爭議處理機制

- 消費者提起**消費訴訟**，不以進行申訴及調解程序為必要，縱於申訴及調解程序進行中，也可提起消費訴訟。
- 消費者利用行政救濟程序，可上行政院消費者保護會網站 <http://www.cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網 <http://www.ey.gov.tw> 資訊服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行**線上申訴**。

消費爭議救濟程序



- 消費者提起消費訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要。縱於申訴及調解程序進行中，也可提起消費訴訟。
- 消費者利用行政救濟程序，可上行政院消費者保護會網站<http://www.cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網<http://www.ey.gov.tw>資訊與服務項下之「消費者保護」，點選「線上申訴調解」，就可以進行線上申訴。

行政院消保會「線上申訴與調解」系統



行政院消費者保護會
Consumer Protection Committee, Executive Yuan

常見問答集

親愛的消費者您好，歡迎使用本系統，欲提起消費爭議申訴或申請調解時：

1. 您可以使用「線上申請」功能直接在網路上提出申請。
2. 若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」。
3. 使用「申請書下載」功能下載並列印申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
4. 亦可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
5. 案件受理後若欲查詢案件處理進度或欲撤回申訴調解案件，請利用「案件查詢」功能處理。

線上申請

STEP 1 請輸入基本資訊
STEP 2 請輸入驗證碼
STEP 3 請填寫申訴內容
STEP 4 請選擇受理機關

申請書下載

STEP 1 下載並列印申請書
STEP 2 填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣(市)政府消費者服務中心

案件查詢及撤回

STEP 1 請輸入申訴人資訊
STEP 2 案件進階查詢

若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」

各地受理窗口

可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解申請

<https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>

消費爭議處理機制

- 進入消費申訴調解程序後，若業者**無正當理由不出席**調解會議，各縣市政府可以公告不出席業者作為**示警名單**，以讓消費者有所警惕。但須留意消費爭議調解並**不具強制性**，無法強制業者出席，也無法強制業者成立調解，若消費爭議調解仍無法解決爭議，還是應透過訴訟途徑解決。



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

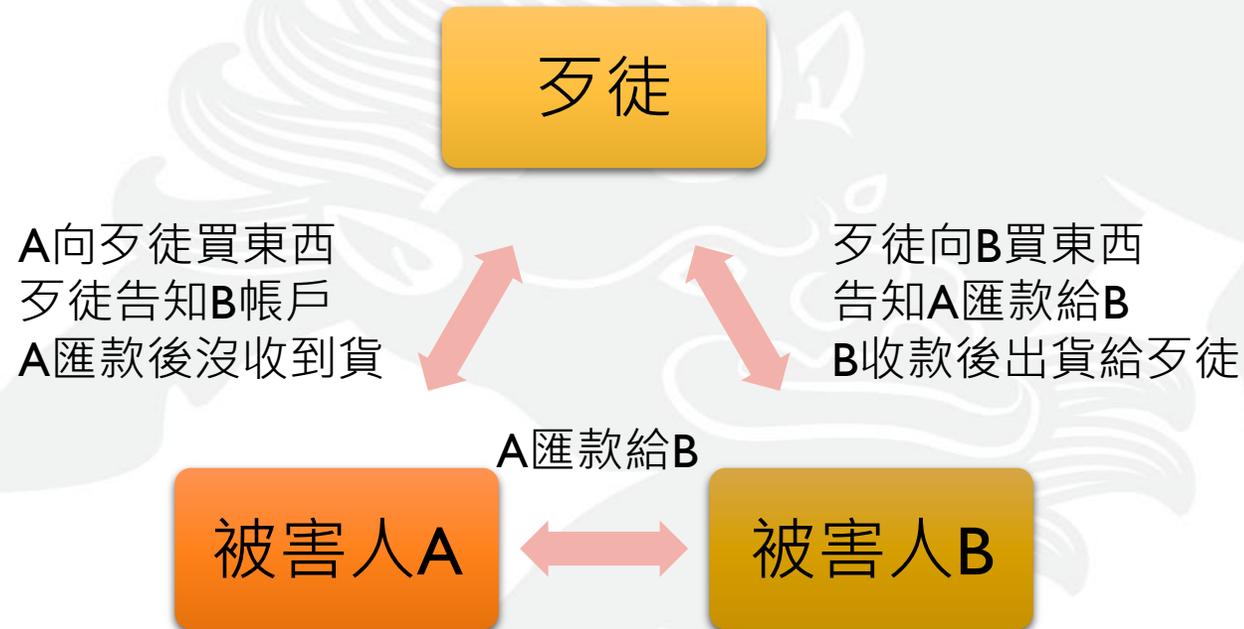
消費防詐騙

網路購物族慎防「三角詐騙」手法

- 以下案例轉載自新北市政府警察局新店分局
- <https://www.xindian.police.ntpc.gov.tw/cp-182-10885-16.html>
- 張小姐在○○演唱會臉書網頁上，向人以4萬8千元購買演唱會門票，並以Line通訊軟體跟對方聯繫。張小姐依照對方指示，將款項匯入指定帳戶後，卻沒有收到門票，憤而報警處理。而被告的黎先生是一家通訊行老闆，同時經營網路拍賣，接到警方通知一頭霧水，急著喊冤。因幾天前，一名陳姓男子以4萬8千元向他購買iphone6手機，2人皆以Line聯繫，他告知對方銀行帳戶後，確實有收到貨款，黎先生也就將手機出貨，沒想到竟成為詐欺被告。

網路購物族慎防「三角詐騙」手法

- 上述的案例其實是一種「三角詐騙」手法，歹徒以雙面手法，一方面扮演「假買家」，假裝要與真正的網路賣家購物，取得網路賣家的匯款資料；另一方面扮演「假賣家」，自己開設假的賣場，等有真正的買家上鉤後，他就要求買家將貨款匯至上述真賣家的匯款帳戶。賣家收到貨款後，理所當然出貨，結果歹徒拿到貨品，真買家付了錢卻沒收到貨，真賣家不但損失貨品，還有可能被告詐欺而讓帳戶被警示。



網路購物族慎防「三角詐騙」手法

- 網路購物需留意：
- Line及臉書屬**境外公司**，目前因法律限制，使用者資料調閱不易，網購族應盡量**使用公開的網路交易平臺**下標，避免私下交易。
- 網路賣家應確實比對交易平臺系統提供的**得標人姓名、匯款人姓名、匯款帳號、時間及收件人姓名是否相符**；而網路買家在下標前，應多觀看賣方評價，選擇可信度高、有實體店面的賣家交易，且最好與對方約定使用面交或貨到付款方式，並驗完貨再付款，以免落入歹徒的網路詐騙陷阱。

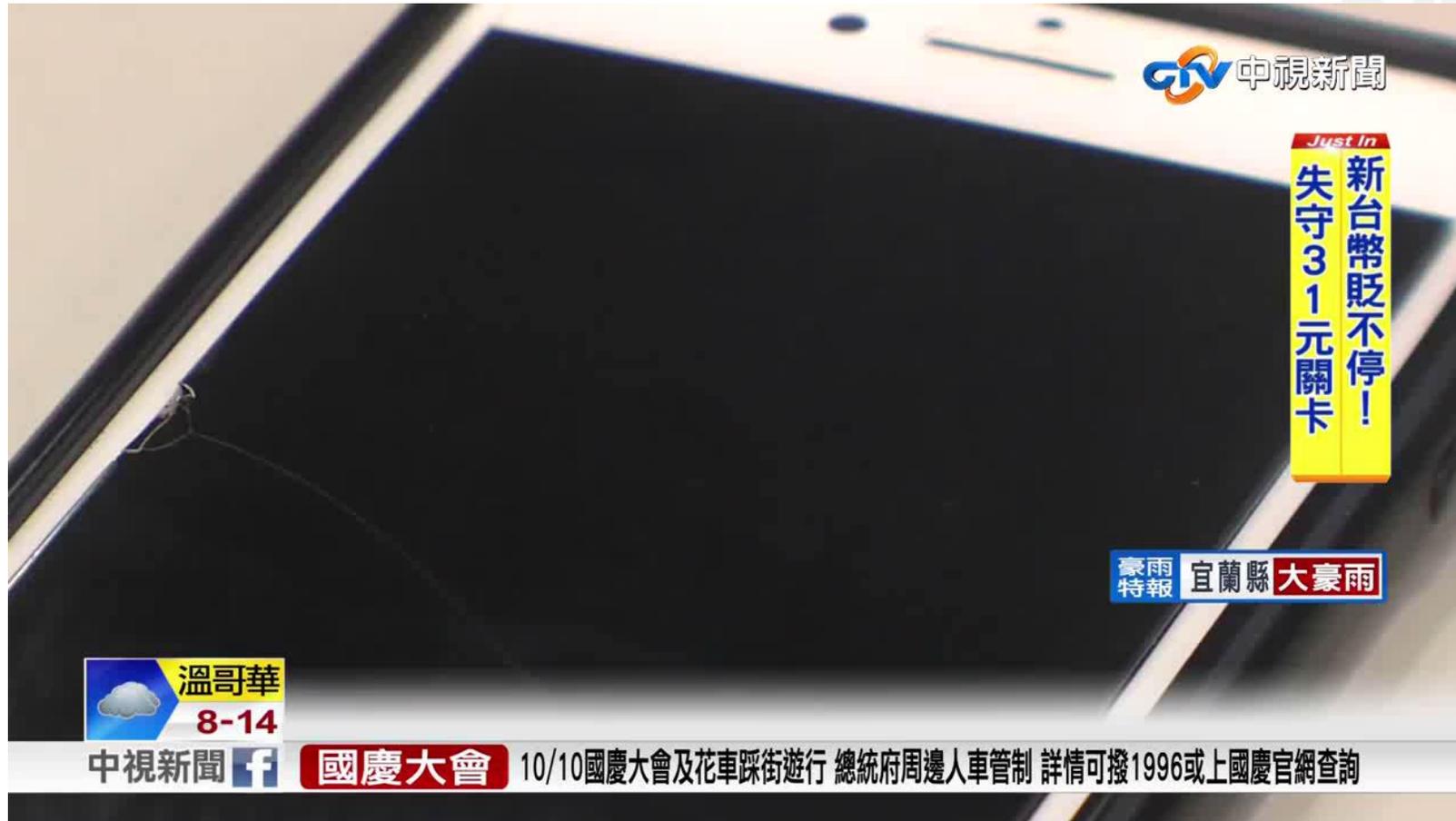
自動扣款詐騙

- 以下案例轉自台北市政府法務局
- <https://www.legalaffairs.gov.taipei/cp.aspx?n=E13DFC9EA4B8083B>
- 被騙者都曾經透過購物台或拍賣網站買東西，但在幾天後會接到「賣家」或「網站員工」來電，聲稱「因簽單登錄錯誤」，將會造成「買家」的帳戶每個月**自動扣款**，為避免「買家」損失，必須再去操作一次「自動提款機」，才能恢復原設定。「買家」相信了這番說詞，因擔心財物損失，且又不知如何操作提款機，一邊以手機聽從歹徒指示、一邊按鍵，從「英文操作」開始，輸入所謂的代碼，該代碼其實是「匯款金額」與「歹徒帳號」，直到轉帳交易成功，帳戶內的存款被轉走，才發現被騙。

自動扣款詐騙

- 防範方法：
- 養成查證習慣，勿聽信不明來電指示。
- 自動提款機沒有取消約定扣帳功能，千萬不要依照電話指示操作自動提款機。
- 來電顯示不能信，請掛斷來電撥打銀行客服電話查證，或撥165專線查證，勿聽信來電電話。
- 0200、0800、0900、0204起頭之電話都是虛擬碼，只能單方聽電話，無法撥出，亦不會顯示號碼於被害人手機上。

貨到簡訊詐騙



2018/10/9中視新聞https://www.youtube.com/watch?v=9klg_mH3vJE

貨到簡訊詐騙

- 防範方法：
- 查看賣家信用評價。
- 查看貨品運送狀態。
- 取貨時留意包裹賣家訊息及包裝，如台灣賣家卻是從大陸寄來包裹，可能就有問題。
- 取貨時拍照錄影存證。
- 避免私下交易，善用第三方支付功能。

使用第三方支付 勿輕易取消延遲付款功能



2016/2/1 東森新聞 <https://www.youtube.com/watch?v=rX3inyHWtpQ>



立勤國際法律事務所
TaipeiLaw Attorneys-at-Law

報告完畢 謝謝聆聽

劉韋廷律師

電話:0937569561

Line: @abcdefg

E-mail: charlies@taipeilaw.com

www.Taipeilaw.com

