

第三方平台訂機票風險高 桃園消保官提醒這些事

近來靈活自主之個別旅遊、自由行，深受消費者歡迎，不少消費者會選擇向旅行社訂購機票或自行利用搜尋引擎等平台搜尋機票並比價，但往往會發現這些網站會導引至其他線上第三方機票訂購網站(OTA)。隨著智慧型手機普及，網路旅行社暴增。實體旅行社，也開始進攻網路市場，讓消費者透過手機上網，不必親自至實體旅行社就能購買機票。價格雖比各航空公司官網優惠，但衍生之消費爭議卻不少。

桃園市法務局消保官指出，有消費者透過 Skyscanner 搜尋機票，該平台導引至 ly.com 第三方機票訂購網站，訂購 5 張機票後收到同程旅行國際機票預訂單之簡體字郵件通知，經查詢後發現訂購之 5 張機票紀錄，有 4 張機票逕將出生月份增加 1 個月，第一時間向客服人員反映請求更正，該網站卻要求支付每位 100 元人民幣更正手續費，且不承認系統有誤，並擅自取消更正申請，完全不去協助消費者該如何處理後續問題。

消保官表示，經由第三方機票訂購平台購買機票如遇到問題，例如信用卡重複扣款、出發前突然被取消機票、購買機票為無效票或錯誤起飛日期、系統錯誤造成誤載消費者資料等，航空公司常無法提供協助，而第三方機票訂購平台之客服卻要求比航空公司所販售機票高出很多之價格或手續費才願意解決問題，使得消費者感覺變成冤大頭。

消保官接著提醒消費者，為確保自身權益，透過第三方機票訂購平台訂購機票時，應慎選營業場所在台灣經營或提供境內客戶服務之第三方購票平台或至各大航空公司官網購買，並注意多方比較及預防手續費如何收取、可否退訂改期、客票使用方法或服務說明等資訊，以免發生消費爭議，若未來發生爭議時，即可立即透過申訴對象獲得協助。反之，只能靠網路或電話客服聯繫而徒增申訴的難度，影響旅遊興致。若有消費問題，可撥打消費者服務專線 1950 詢問，桃園市政府消費者服務中心將有專人提供諮詢。

(資料來源：桃園電子報 113 年 11 月 12 日報導)

撥打「1950」一通就護您，迅速諮詢消費問題

廉政檢舉專線 0800-286-586

法務部矯正署雲林監獄政風室關心您