

旅遊訂房爭議多 消保官：不可取消、不可退款規定無效

目前正值暑假旅遊旺季，新竹縣消保官提醒消費者，若透過第三方訂房網站訂房，除了要確認宿業者是否合法登記外，也要注意不少知名國外訂房網站不適用我國法規，要詳閱取消和退費條款，在訂單成立後，要向飯店官網再次確認，若有錯誤應即向訂房網反映，降低風險。

消保官陳雅芳說，只要是國內旅宿業，不論在哪種訂房網站販售住宿服務，都應依照交通部公告的〈個別旅客訂房定型化契約〉規定辦理。部分業者雖透過訂房網站推出「不可取消、不可退款」的優惠方案，但不可取消與退款的限制，違反〈個別旅客訂房定型化契約〉應記載及不得記載事項，該條款無效。

陳雅芳提醒，消費者若取消訂房，國內旅宿業者還是必須通知退房日期距離住宿日期的長短、旅宿預收的定金或總房價，按比例計算退費。但境外訂房網站多會直接刷卡扣款，消費者雖可事後向國內旅宿業者進行消費申訴，但處理上須額外耗費心力。

新竹縣政府消保官辦公室為保障民眾旅遊住房安全及消費權益，日前召集交通旅遊處、工務處、消防局、警察局，聯合稽查轄區內旅宿業者。

陳雅芳表示，查核重點包括建築安全管理、消防安全管理、經營管理及隱私安全等，同時也進行反針孔檢測宣導。

近年來，透過第三方訂房網站的消費糾紛日增，民眾常用的國際訂房網站包括 Agoda、Trivago、Booking.com、Trip.com 等，雖然都有中文頁面及客服專線，但多數未在台灣設立客服據點、且其總公司設在境外，不受我國法律管轄。

一旦發生消費爭議申訴案件，只能透過子公司或合作業者代收申訴案件，協商時也找不到平台業者代表出面處理，不僅無法及時處理糾紛，還可能因訂房網與旅宿業者互推責任，導致消費者權益受損。

民眾如有消費爭議，可在平日上班時間(每週一至週五上午 8 時至 12 時、下午 1 時至 5 時)，利用市話或手機撥打全國性消費者服務專線「1950」(付費電話)，或 04-22289111 分機 23800 諮詢求助。

(資料來源：客新聞 114 年 7 月 10 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