

檔 號：

保存年限：

交通部觀光局 函

地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：夏道彰

聯絡電話：02-23491500#8512

傳真：02-27118241

電子信箱：hsial314@tbroc.gov.tw

受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國106年9月25日

發文字號：觀宿字第1060918016號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明二請至本機關附件下載區下載。網址<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=61>，網頁左方公文附件下載區，識別碼：5WQPAN4F

主旨：請貴公司與訂房平臺合作時，注意遵守「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，俾維護旅宿業形象暨保障消費者權益，請查照。

說明：

- 一、依據行政院消費者保護處106年9月11日院臺消保字第1060187752號函及交通部106年9月14日交路字第1060028957號函辦理。
- 二、緣財團法人中華民國消費者文教基金會（以下簡稱消基會）於106年8月間，檢視國內旅宿業者登載於國際訂房平臺之訂房政策，並就「解約通知日是否依比例退還房價總金額」及「解約後飯店可否保留已付金額作為日後消費抵扣使用」兩項進行調查，發現多數「優惠專案（預收約定房價總金額）」係配套「不可解約退款」政策，未符合「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項（以下簡稱訂房規範）」之規定。（詳參消基會106年9月8日新聞稿如附件）
- 三、上述「優惠專案（預收約定房價總金額）」配套「不可解約退款」政策，考量消費者享有之房價折扣比率與因此承擔之風險（解約即損失已付之房價總金額）並不相當，且訂房平臺資訊揭露方式是否足以讓消費者瞭解對其權益之影響仍有疑慮，故交通部106年1月24日公告修正施行之訂房規範並未



裝

訂

線

納為解約處理方式之一，而係配套「3日內比例退還預收約定房價總金額」或「1年內保留已付金額作為日後消費折抵使用」等較能兼顧消費者與業者雙方權益之解約處理方式。

四、貴公司登載於訂房平臺之訂房政策，如較訂房規範對消費者更為不利，該部分訂房政策依消費者保護法第17條第4項規定應屬無效，除民事部分消費者得循司法救濟途徑向業者請求退還溢收之款項，主管機關並得依據消費者保護法第56條之1規定督導業者限期改正，逾期未改正，得處新臺幣3萬元至30萬元罰鍰並限期改正，再次逾期未改正，得處新臺幣5萬元至50萬元罰鍰，按次處罰。

五、另訂房平臺訂房（付款）方式採「信用卡預先授權」者，如未明確約定授權金額僅限於定金（部分房價），依本局106年7月21日函頒之「個別旅客訂房定型化契約範本」第6條及第7條意旨，將視為係「預收房價總金額之信用卡扣款授權」，並應配套「3日內比例退還預收約定房價總金額」或「1年內保留已付金額作為日後消費折抵使用」之解約處理方式，請明確告知消費者上述法律效果，以維消費者權益。

六、副本抄送各直轄市、縣（市）政府，請宣導所轄旅館業及民宿經營者，與訂房平臺合作時，注意遵守訂房規範之規定，並依據消費者保護法第56條之1規定，就本次涉及違反訂房規範規定之旅館業者（新竹關西六福莊生態渡假旅館、台南晶英酒店、高雄中央公園英迪格酒店、花蓮福容大飯店）加強查處及輔導改善作為。訂房平臺違反者（訂房政策係由訂房平臺制定者），亦同。

七、副本抄送各觀光旅館公會、各旅館公會及各民宿協會，請協助向所屬會員宣導上述事宜，俾維護旅宿業形象暨保障消費者權益。

正本：各觀光旅館

副本：行政院消費者保護處、交通部、財團法人中華民國消費者文教基金會、各縣市政府、各觀光旅館商業同業公會、中華民國旅館商業同業公會全國聯合會、台灣省

旅館商業同業公會聯合會、各旅館商業同業公會、各民宿協會(均含附件)



來文