

105年消費者權益報導獎

平面媒體類-專題報導

好康餐券訂房藏玄機 吃喝玩樂前要弄懂遊戲規則



參賽單位：中央通訊社 國內新聞中心

參賽人員：張茗喧、吳欣紘、陳葦庭、余曉涵、王淑芬、王鴻國

前言

餐券泡水、破損怎麼辦？萬一買了餐券後悔想退費怎麼處理？你知道餐券業者僅能記載「優惠期限」不可記載「使用期限」嗎？民眾用現金、餐券消費都可享有同等待遇嗎？消費者一旦花了錢買某餐廳的餐券，就可以享有在所有分店使用的權利嗎？

行政院消費者保護會於2007年起大力推動禮券定型化契約相關規定，衛生福利部食藥署「餐飲業等商品禮券定型化契約應記載及不得記載事項」也於民國105年1月上路，上述的問題，都可以在這裡找到解答，消費者一定不要讓自己的權益睡著了。

網路時代來臨，帶動跨境電子商務崛起，訂機票、住宿和遊程動動手指就搞定。不過，根據新北市政府法制局消費者保護官最近對民眾透過國際訂房網進行國外訂房的行為提出警告，據統計，自103年至105年7月間，4大國際訂房網站因預訂住宿而衍生申訴案件共達164件。

其中，98件是因取消預訂而產生扣款爭議、13件申訴業者片面取消訂單，另因網站標錯價格、重複收費或最低價保證所生爭議則有7件。消費者享受便利與便宜之際，更要保障自己的權益不受侵害。

中央社整理這些吃喝玩樂最新型的糾紛態樣，並提出各種解決方案，除了不讓民眾當冤大頭外，更讓民眾花的每一分錢都更有保障。

目錄 | Content

吃喝篇

搶便宜睜大眼 餐券7大保障要知道	03
搶便宜餐券反被坑 這5種爭議最常見	10
建立餐券口碑 飯店業者這樣做	13
餐券定型化契約很重要 衛生局稽核重點	16
常見餐券地雷 愛用者告訴你	18
買餐券 省荷包也要顧權益	20

玩樂篇

非法旅宿無履約保證 搶旅展票券睜大眼	22
旅遊靠網路好方便 慎選合法業者差很大	24
DIY自己的旅行 國內業者構築合法環境	27
網購7天鑑賞期 訂房網不適用	30
細心使用訂房網 優惠多紛爭少	33
國際訂房網站申訴不易 下單前宜謹慎	37

吃喝篇

搶便宜睜大眼 餐券7大保障要知道

(中央社記者張茗喧台北29日電) 趁著週末和三五好友吃吃喝喝, 已是現代人生活中不可或缺的小確幸, 業者趁著美食展、旅展祭出優惠餐券吸引客, 卻衍生餐券過期、業者倒閉讓餐券成壁紙、假日使用遭拒等消費糾紛。

為此, 衛生福利部食藥署今年1月起推出「餐飲業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」, 透過「應記載」及「不可記載」2部分, 明確規範餐券購買、使用及退換機制等7大保障, 讓民眾花錢花得更有保障。

一、「應記載」部分:

食藥署食品科科长林蘭珏受訪時表示, 每張禮券一定要記載的共4部分, 分別為禮券內容、保障機制、換發規定、退費程序。



趁著週末和三五好友吃吃喝喝, 已是現代人生活中不可或缺的小確幸。中央社資料照片

• 禮券內容：

林蘭珪說，「禮券內容」除了要有餐券優惠內容外，還要註明禮券購買時的面額、禮券使用方式以及消費者爭議客服專線。

• 保障機制：

林蘭珪表示，「保障機制」則分為履約保證、信託專戶、其他衛福部核准的履約保障方式3種，保障期間從禮券售出起至少1年，即便餐廳倒閉仍可向銀行索取退款。

• 換發規定

餐券泡水、破損怎麼辦？這時「換發規定」就相當重要，餐券新制明定，不記名禮券即便損毀變形，只要還可辨識重要內容就能向業者要求換發，記名禮券一旦遺失、被竊、損毀同樣可要求換發，為了不讓業者在手續費上獅子大開口，也規定紙券換發手續費不得超過新台幣50元、磁條卡或晶片卡最高100元。

• 退費程序

林蘭珪表示，萬一買了餐券後悔想退費，該規定也要求業者得在餐券背後明定「退費程序」，業者不可以任何名目要求「補差額」或「手續費」，應按面額全額退費。

不過，禮券若是以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行，根本寫不下這麼多資訊，業者可在卡片上記載發行人、履約保證方式和消費者服務專線，並以書面或其他合理方式告知其餘應記載事項，且隨時都要可查詢交易明細、餘額。

二、「不可記載」部分：

至於「不得記載」部分則有3大重點，包括禮券不得記載使用期限，不得記載較現金不利情形、不得記載使用地點、範圍、截角無效。

•不可記載「使用期限」

林蘭砮說，過去很多禮券有使用期限限制，一旦過期恐變壁紙，經常引發消費爭議，但新制上路後，業者僅能記載「優惠期限」不可記載「使用期限」。舉例來說，消費者花500元購買一張可享用價值1000元餐點的餐券，優惠期限1年，期限過後該券仍可視為500元現金使用。

•「不得記載較現金不利情形」

林蘭砮另指出，餐券限定平日使用或因「餐券限定座位」而訂不到位，也是過去常出現的爭議點，而新制中規定「不得記載較現金不利情形」即是要求用現金、餐券都要享有同等待遇。

她舉例說明，消費者花500元購買一張餐券，可在平日享用價值1000元菜色，但假日仍視為現金500元使用，業者不可禁止消費者使用；此外，假設某餐廳明明有100個座位，卻向消費者表示只有10個座位可供持有餐券的民眾使用，同樣是違法行為。

•「不得記載使用地點、範圍、截角無效」

購買有分店或連鎖餐廳餐券，卻規定只能在特定分店用餐，當心已經觸法，林蘭砮說，新制明定「不得記載使用地點、範圍、截角無效」，代表消費者一旦花了錢買某餐廳的餐券，就享有在所有分店使用的權利。

如果消費者想顧及自己權益卻又看不懂黑壓壓的法律文字，以下更列出契約原文與白話文說明版，帶民眾一次看懂。1050829

「餐飲業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」

壹、應記載事項

契約原文	白話文說明
一、商品(服務)禮券應載明之內容： (一)發行人名稱、地址、統一編號及代表人姓名。 (二)商品(服務)禮券之面額；如有使用項目、次數者，亦同。 (三)商品(服務)禮券發售編號。 (四)使用方式。 (五)消費爭議處理申訴(客服)專線。(例如：電話……；電子信箱……；網址……)。	一、禮券內容： 發行人名稱、地址、統一編號、代表人姓名；禮券面額、使用項目、使用次數；禮券編號、禮券使用方式、消費爭議客服專線(電話、Email、網址)
二、商品(服務)禮券券面應載明履約保障機制，發行人應依下列方式之一為之： (一)本商品(服務)禮券之面額，已經○金融機構提供足額履約保證，保證期間自出售日起算至少1年，自中華民國○年○月○日至中華民國○年○月○日止。 (二)本商品(服務)禮券之面額，應先時存入發行人於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間自出售日起算至少1年，自中華民國○年○月○日至中華民國○年○月○日止。 (三)其他經衛生福利部許可之履約保障方式，保障期間至少1年，其內容應載明該履約保障方式，及衛生福利部許可之公文字號。	二、保障機制： 保障機制共有3種，分別為履約保證、信託專戶、其他衛福部核准的履約保障方式。 3者保障期間至少1年，前2項要註明提供保障的金融機構名稱，保證期間從何時開始、何時結束，日期分別是何年何月何日，第3項則要經過衛福部審核。
三、商品(服務)禮券如因毀損或變形，而其重要內容(含主、副券)仍可辨認者，得請求交付商品(服務)或換發；其換發費用紙券每次不得超過新台幣50元，磁條卡或晶片卡每張不得超過新台幣100元。	三、「不記名」禮券換發規定： 如果損毀變形，只要還可辨認重要內容，就能要求業者換發一張，紙券手續費每次不得超過50元、磁條卡或晶片卡每張不得超過100元。

四、商品(服務)禮券為記名式者,如發生遺失、被竊或滅失等情事,得申請補發;其補發費用紙券每次不得超過新台幣50元,磁條卡或晶片卡每張不得超過新台幣100元。	四、「記名」禮券換發規定:遺失、被偷、壞了可補發,紙券手續費每次不得超過50元、磁條卡或晶片卡每張不得超過100元。
五、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退還價金者,亦同。	五、禮券退費: 禮券上要記載「退費程序」,例如退回禮券所需的手續和方式,像是直接返還現金、信用卡取消交易或匯款至消費者指定帳戶等等;如果是透過優惠措施購買禮券,那麼與優惠措施對應的退回方式,也要一併記載。 舉例來說,民眾只花了500元、半價的價格,買到1000元的餐券,退還時只能拿回1000元禮券面額的一半,也就是500元。 另像是買10送1的餐券,因多出來的1張是贈品,如果贈品券已經用掉,退款的時候是否要將贈品面額從退款中扣除,在餐券上都要註明清楚。
六、發行人以第三方為實際商品(服務)之提供者時,應載明實收資本額(不得低於新台幣3000萬元)及實際商品(服務)提供者之名稱、地址及聯絡電話。其履約保障機制,應依第2點第1款或第2款之方式為之。	六、網購禮券:無提供實際商品或服務的業者(例如網購業者),如要販售餐券,業者應在餐券上載明發行人、實收資本額(不得低於3000萬元)、實際商品(餐飲內容)、提供者名稱(即餐廳名稱)、地址、聯絡電話,履約保障機制比照第2點。
七、禮券因以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行,而難以完整呈現應記載事項者,得僅記載發行人、履約保障方式及消費服務專線之資訊。但發行人應以書面或其他合理方式告知消費者應記載事項,並得隨時查詢交易明細及餘款之方法。	七、其他注意事項:禮券如果是磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行,卡片太小寫不下,可以只記載發行人、履約保障方式跟消費服務專線,但業者必須用書面或其他合理方法告知應記載事項,且隨時都要可查詢交易明細及餘額。

貳、不得記載事項

契約原文	白話文說明
一、不得記載使用期限。	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」。	二、不得記載「未使用完禮券餘額不得消費」，業者不能要求消費者一次要用完。
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。	三、不得巧立名目不讓你吃或得加錢才能吃。
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。	四、不得記載使用地點、範圍、截角無效，例如購買連鎖餐廳禮券，全台連鎖門市都要可用。
五、不得記載發行人得片面解約之條款。	五、不得記載業者可片面解約規定。
六、不得記載預先免除發行人之故意或重大過失責任。	六、不得記載預先免除發行人故意或重大過失責任，例如業者不能強調破產就不用還。
七、不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項。	七、不得記載違反其他法律強制禁止規定或失公平或欺罔事項。
八、不得記載廣告僅供參考。	八、不得記載廣告僅供參考，有寫就要給。
九、不得記載較現金消費不利之情形。	九、不得記載較現金不利情形，例如不可限平假日使用，也不能規定「使用餐券只有幾個座位」。 舉例來說，民眾買了一張500元餐券，可在平日中午到某餐廳享用1000元餐點，但平日中午以外的時段，例如晚上或假日，仍可作為500元現金使用。
十、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。	十、不得記載消費者要退費得加錢的文字或類似意思。
十一、發行人以第三方為實際商品（服務）之提供者時，不得記載消費者與實際商品（服務）提供者發生消費爭議時，免除自身責任之文字或類似意思之表示。	十一、網購業者不可記載，消費者和餐廳發生爭議時，自己沒責任這種規定。

餐飲業等商品(服務)禮券 格式範例-正面

清楚記載「發行人」名稱。

建議將禮券可換取之商品以圖片或其他方式表示之，使消費者容易知悉商品名稱。

○○○餐飲公司 商品禮券 金額\$(阿拉伯數字)元

有條碼或編號以防偽造，且有利業者控管數量。

金額\$(中文)元



(商品圖片)

履約保障(建議標示於正面明顯處)

商品(服務)禮券之履約保證期間，自中華民國○年○月○日至中華民國○年○月○日止(自出售日起算至少一年)

建議履約的保證期間及出售日統一記載於禮券券面明顯處。

餐飲業等商品(服務)禮券 格式範例-背面

為避免餘額及找零問題，建議將禮券面額做小額區分。

\$○○○元

\$○○○元

\$○○○元

\$○○○元

\$○○○元

\$○○○元

\$○○○元

\$○○○元

- (一) 發行人名稱、地址、統一編號及代表人姓名(皆要記載)。
- (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) 消費爭議處理申訴(客服)專線。(例如：電話……；電子信箱……；網址……)。
- (六) 退回禮券返還價金之程序。

禮券因以磁條卡或晶片卡或其他電子方式發行，而難以完整呈現應記載事項者，得僅記載發行人、履約保障方式及消費服務專線之資訊，但發行人應以書面或其他合理方式告知消費者應記載事項，並得隨時查詢交易明細及餘款之方法。

搶便宜餐券反被坑 這5種爭議最常見

(中央社記者張茗喧台北21日電) 每年旅展總吸引不少民眾瘋搶便宜餐券，但經常到了要用的時候，才發現限制一堆，引發消費糾紛。根據行政院消保處統計，近5年共171件餐券爭議中，就屬旅展賣的餐券最常出包。

消保處副處長吳政學受訪時表示，不少消費者一到了旅展受到現場氣氛鼓動，難以抵擋便宜餐券誘惑，遊戲規則都沒搞懂，衝動之下就掏錢購買，而業者也未善盡告知義務。

吳政學指出，近年接獲案件中，最常見前5大爭議分別為業者無預警歇業、餐券超出使用期限變壁紙、業者擅自調漲價格導致菜色縮水或被要求加價、要求一次得用2張、現金抵用券變成滿額抵用券。



每年旅展總吸引不少民眾瘋搶便宜餐券。中央社資料照片

• 業者無預警歇業，消費者求助無門。

申訴案例：一名消費者去年向涮涮鍋餐廳購買餐券，餐券上註明優惠期限至今年9月20日，但日前打電話預約，才發現預約電話已成空號，上網查詢該店家才發現已無預警歇業，但仍有新台幣2160元餐券未使用。

吳政學說，業者無預警倒閉、消費者也不知上哪找人，造成的損失最大，今年初上路的餐券定型化契約中，雖然明定餐券業者必須與銀行做至少1年履約保證，但仍建議民眾購買時還是要再次檢查禮券上是否有履約保證或信託專戶保障字樣，確保權益受到保障。

• 超出使用期限，餐券一夕變壁紙。

申訴案例：一名消費者去年在台中旅展購買知名飯店餐券，販售人員曾向消費者保證優惠期限過後仍可使用，強調餐券上也有註明即便逾期仍可加價使用，但今年前去用餐時卻遭飯店人員拒絕，堅持餐券過期必須作廢，消費者憤而申訴。

吳政學指出，此舉已明顯違法，餐券視同現金，只能有「優惠期限」、不能有「使用期限」，即便超過業者訂定的優惠期限，仍可以當初購買的面額折抵現金使用。

• 業者擅自調漲價格，導致菜色縮水或被要求加價。

申訴案例：一名消費者購買餐券後，在優惠期限內到餐廳用餐時，發現業者不僅自行取消套餐中的開胃菜，更擅自調漲價格，強調消費者得加價才能享用和餐券上一樣的菜色，令消費者感到被騙，提出申訴。

吳政學表示，業者販售餐券時必須清楚註明餐券內容，不可隨意更改或要求加價，也不可限定使用餐券者只有一定數量的座位，必須讓現金、餐券都要享有同等待遇。

• 一人用餐，卻被要求得用2張券。

申訴案例：一名消費者透過旅行社網站購買知名飯店餐券，想獨自一人好好享用大餐，但消費時卻被告知一次得使用2張餐券，即使只有1人也得使用2張，但民眾認為餐券只有註明「憑卷2張可享用雙人份主菜和自助沙拉吧」，並沒有說一次就要用2張，他向旅行社、網購業者投訴，卻獲得「已超過7天鑑賞期」以及「只負責寄券」答案，投訴無門。

吳政學說，如一次得用2張，餐券上就該清楚說明，當消費者與餐廳發生糾紛時，網購業者不可以「只負責寄券」推托，且網購餐券同樣要註明餐飲業者資訊以及履約保障機制訊息。

• 滿額贈送的現金抵用券，竟變滿額抵用券。

申訴案例：一名消費者5月間在台北參加旅展，受到廣告傳單吸引，花了1萬4000元購買優惠餐券組，獲得5張500元抵用券，因傳單上僅記載使用期限，讓他誤以為是現金券，直到使用時才發現是花費滿2000元才能折抵的「滿額抵用券」，向業者反映後，客服人員僅說明「漏打、排版排不下」，強調有瑕疵但沒有錯誤，不願退款。

吳政學指出，如業者要舉辦滿額贈送票券活動，必須在傳單上就清楚寫明使用方法、內容以及期限，購買時業者也應清楚告知，避免因錯誤認知引發爭議。

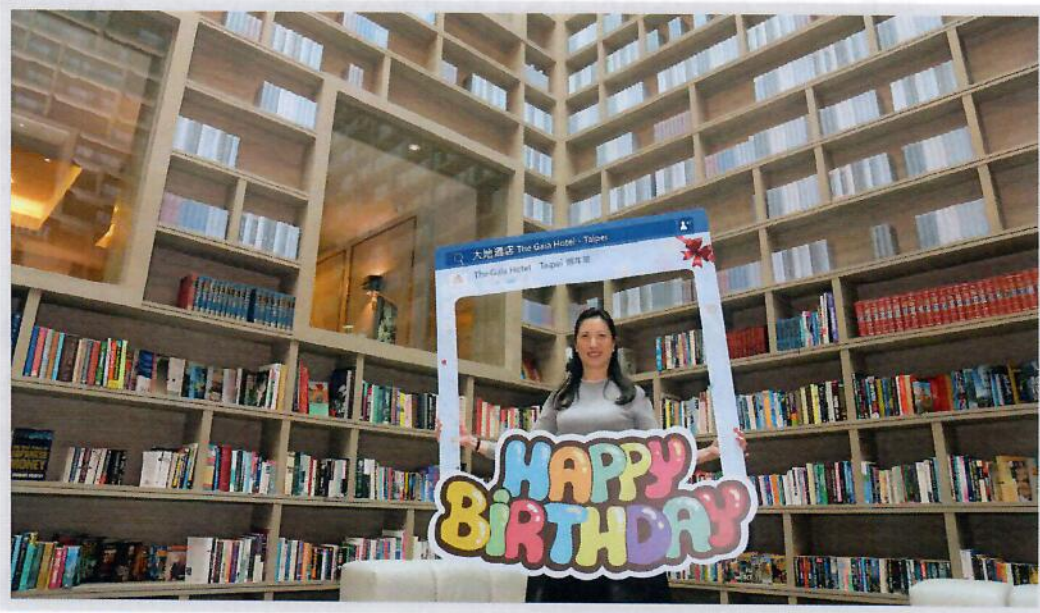
食藥署呼籲，「餐飲業等商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」今年初已正式上路，業者如違反規定且未限期改正者，將依「消費者保護法」開罰3萬至30萬元以下；屢次不改者，可再罰5萬至50萬元，得按次處罰。1050821

建立餐券口碑 飯店業者這樣做

（中央社記者吳欣紘台北18日電）便宜餐券最能吸引消費者，但為了避免餐券消費爭議，飯店業者推出餐券前的三方檢核、防偽功能，事後考量餐券消費者訂位權等，都是建立自家餐券口碑的做法，更讓顧客買得安心。

隨著餐券購買需求增加，行政院消費者保護會於2007年起大力推動禮券定型化契約相關規定，衛生福利部食藥署「餐飲業等商品禮券定型化契約應記載及不得記載事項」也於今年1月上路，不僅規範業者售出的餐券，也避免讓消費者購買餐券時，買到不合格商品。

民眾購買餐券的時機大多是每年旅展或是美食展期間，參展的飯店業者常會趁著大量人潮而發行、販售自家餐券，但飯店若要販賣餐券，在展覽開展前大約兩到三月就要開始著手進行商品的統籌規劃準備。



便宜餐券最能吸引消費者，但為了避免餐券消費爭議，飯店業者推出餐券前的三方檢核、防偽功能，事後考量餐券消費者訂位權等，都是建立自家餐券口碑的做法，更讓顧客買得安心。
圖為大地酒店。中央社資料照片

台北大地酒店公關企劃部資深經理李筱雯指出，為了確保消費者購買到合法的餐券，飯店推出餐券商品前，票券都必須要經過「三方檢核」，包含飯店、銀行及主辦單位，其中光是飯店內部自家審核，就得花上大把時間。

李筱雯舉例，以大地酒店來說，不論是中餐還是西餐餐券，發行前都必須先經過飯店內部跨部門討論，商品才能定案。

她表示，不論餐飲部、公關部還是財務部，只要業務內容與餐券有觸及，都必須參與討論，討論完畢後，再送交了解定型化契約相關法律的律師或顧問，對欲發行的餐券做稽核檢查。

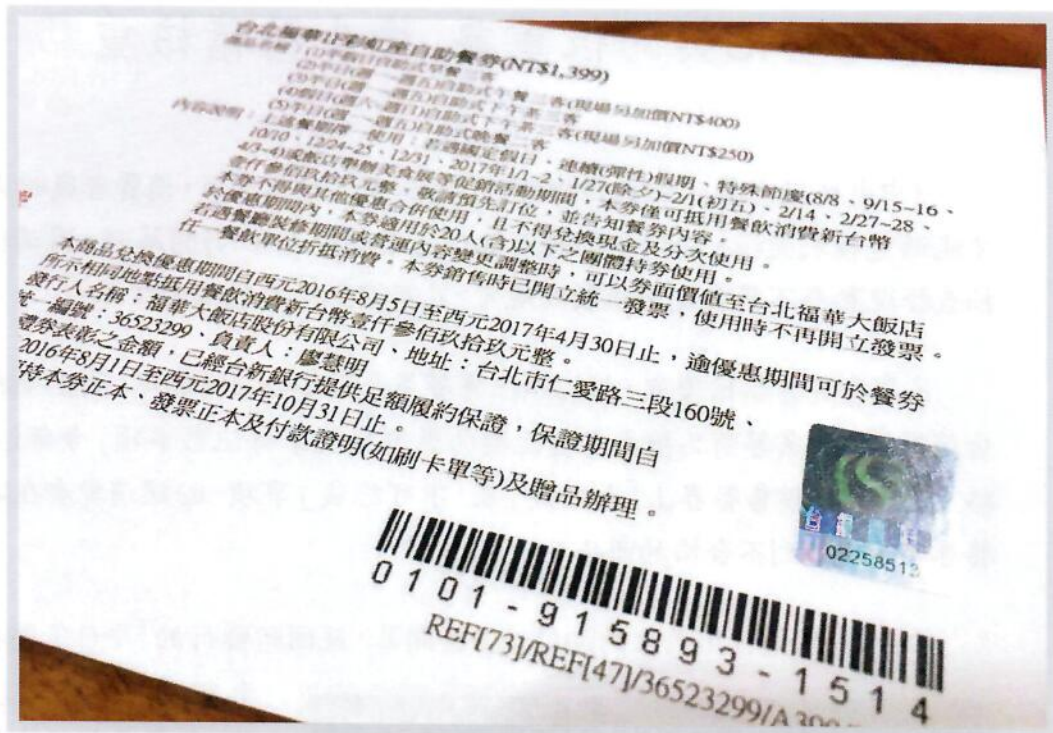
李筱雯表示，等一切商品討論、定案後，飯店就會送交餐券，讓銀行端及主辦方來做後續審核工作，待三方皆確認修改後無誤，飯店方面才會去製作餐券來販售，而在展覽期間，主辦方也會不定時派消保官等人到攤位「體檢」，稽核參展單位販售的餐券是否符合規定。

消費客群以現金及信用卡支付的福華大飯店也不例外，公關經理徐家瑜表示，每年發行餐券前都必須檢視是否有符合規定。

徐家瑜指出，在發行票券商品前，飯店內部會依規定來選擇票券公司；以餐券商品為例，政府規定優惠期限及餐券面額等需載明在票券上，因此就必須選擇能夠詳細記載這些資訊的票券公司合作製作票券。

買了餐券卻被餐廳告知沒有座位無法使用，也是民眾常遇到的餐券爭議之一。徐家瑜指出，「販賣餐券是一門學問」，尤其控制餐券的數量是必要的。以業者來說，販賣餐券時不僅必須思考怎麼達到業績目標，也要考慮到餐廳有沒有辦法消化購買餐券的顧客。

以福華飯店為例，徐家瑜表示，假設餐廳是客滿的狀態，還是會依比例調整給要使用餐券的顧客，才不會發生有餐券卻訂不到座位的情況，保障消費者使用餐券的權力。



便宜餐券最能吸引消費者，但為了避免餐券消費爭議，飯店業者推出餐券前的三方檢核、防偽功能，事後考量餐券消費者訂位權等，都是建立自家餐券口碑的做法，更讓顧客買得安心。
圖為餐券樣本。中央社資料照片

此外，為了防止消費者購買到偽造的餐券，有些飯店還會製作「專屬餐券」。李筱雯指出，各家飯店都會有自己合作的票券廠商，以大地酒店來說，每年發行的餐券都會找廠商合作，在票券上製作專業條碼以及防偽功能，避免客人買到來路不明的餐券，「雖然成本都會變比較高，但這都是保護消費者的權益。」，能讓消費者買得安心。

李筱雯指出，相關法規上路，不但讓消費者在買餐券時比較不會有疑慮，也可以淘汰不願按造規定甚至是不合法的業者，消費者慢慢的就會對販售餐券的飯店有更大的信心，增加業者在販售餐券時的買氣，「非常正面看待定型化契約的規定，自己本身也是消費者，如果能夠保障到越周延，那是越好」。1050918

餐券定型化契約很重要 衛生局稽核重點

(中央社記者吳欣紘台北18日電)餐券爭議層出不窮，消費者應睜大眼才能避免權利受損。號稱台北最大Buffet業者於今年7月開幕時，遭消保官抽查發現餐券不符合定型化契約規定，北市衛生局要求限期改正。

民眾愛買餐券搶便宜，但仍須注意餐券是否符合相關規定。衛生福利部食藥署「餐飲業等商品禮券定型化契約應記載及不得記載事項」今年1月上路，規範業者銷售餐券上「應記載」及「不可記載」事項，盼讓消費者在購買餐券時避免買到不合格的商品。

今年7月號稱台北最大的Buffet業者開幕，就因所發行的「平日午餐券」

未記載「應記載」事項，餐券多處不符合規定而遭到衛生局要求限期改正。



餐券定型化契約很重要，衛生局稽核重點。中央社資料照片

其中，不符合規定的事項包含未記載「統一編號」、「消費爭議處理申訴(客服)專線」、「商品(服務)禮券如因毀損或變形，而其重要內容(含主、副券)仍可辨認者，得請求交付商品(服務)或換發」；其換發費用「紙券」每次不得超過新台幣50元等。

另外，業者發行的午餐券上所刊載「本公司保有券品最終解釋權力，其他未盡事宜依現場公告為主」則屬不可記載的事項之一。

台北市衛生局食藥處處長王明理說，餐券記載不確實的部分，台北市衛生局已依消費者保護法要求業者限期改正，改善期滿複查若未改正，將依消保法規定，開罰3萬元以上、30萬元以下罰鍰。

針對餐券遭稽核記載標示不清，被衛生局要求限期改正的業者也說明，已於期限內將餐券應記載及不應記載事項做調整，包括統一編號、消費者爭議服務專線都已記載確實，餐券已符合相關規定。1050918

常見餐券地雷 愛用者告訴你

（中央社記者吳欣紘台北18日電）優惠餐券人人愛，但餐券的規定繁鎖，要一一搞清楚並不容易。餐券愛用者鄭美惠表示，雖然已有固定喜愛的餐券店家，但仍曾發生過餐券過期或優惠時間標示不清而遭到禁用的情況。

花小錢買到大享受，是普羅大眾喜歡購買餐券的原因之一，身為家庭主婦的鄭美惠也不例外，但買餐券行之有年的她，卻也曾因為便宜餐券標示不清吃盡苦頭。

買餐券為的就是要大快朵頤，鄭美惠表示，因為愛吃美食，因此常加入許多飯店或是餐廳會員。購買餐券的時機不外乎當餐廳寄來優惠餐券訊息



花小錢買到大享受，是普羅大眾喜歡購買餐券的原因之一。中央社資料照片

或是大型旅展、美食展開展的時候，為了避免踩到地雷，鄭美惠挑選餐券都會盡量選擇曾經去過覺得還不錯或是有品牌的餐廳購買。

但是，就算達人，也有踩到地雷的時候。鄭美惠說，以前使用餐券最大的困擾是優惠時間不明，餐券上若沒有標清楚優惠時間，可能中午才有提供優惠的餐券，到現場才發現晚上除非加價購才能使用，「這對我來說相當的困擾」，優惠時間標明清楚對她來說非常重要。

鄭美惠也遇過餐券過期就變「壁紙」的悲劇。她表示，以前常常喜歡買大量餐券，後來才發現有使用期限，過期即不可使用，白白花了大把鈔票卻享受不到美食，最後也只能自認倒霉。

根據衛生福利部食藥署年初公告「餐飲業等商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，明確規定餐券上的「應記載」及「不可記載」事項，包含餐券內容、優惠期限等，該寫上去、不該寫上去的事項一樣都不可少。

其中「不得記載」部份的3大重點，包括禮券不得記載使用期限；不得記載較現金不利情形（即是要求用現金、餐券都要享有同等待遇）；不得記載使用地點、範圍、截角無效，鄭美惠都表達支持。

鄭美惠說，不得記載使用期限、不得記載較現金不利情形都是很重要的規定，消費者絕對「不想要到現場才發現（餐券）不能使用」。

另外，鄭美惠也遇過業者規定餐券只能在某些分店使用，讓她白跑好幾趟，年初上路的新規定也載明餐券

不得記載使用地點、範圍，對消費者來說也是一大福音。1050918

買餐券 省荷包也要顧權益

(中央社記者王淑芬高雄25日電)旅展搶購大飯店廉價餐券，但是實際消費時卻發生服務縮水、業者歇業，該怎麼辦呢？高市府消保官建議消費者刷卡付費較能保障權益。

高雄市某大飯店銷售每本(10張)新台幣3500元的餐券，平均每張比現場消費便宜約70元，不少民眾在旅展搶購。

不過卻有消費者投訴前往消費時，服務縮水。高市府消保官殷茂乾說，如果現場提供的服務和行銷內容有出入，可以向市府或消保官舉證投訴，爭取自身權益。



買餐券，省荷包也要顧權益。中央社資料照片

也有消費者投訴花大錢買了餐券，數月後要去消費卻發現餐廳停業，消費者投訴無門。

殷茂乾說，市府受理過民眾投訴，結果發現以現金消費的消費者於爭議衍生時，比較難舉證；建議民眾儘量以刷卡消費方式購買，一旦出現消費糾紛時，可以尋管道申請成為爭議款項，追回應有的權益。

他指出，在爭議發生時，消費者可以向「發卡銀行」申訴，發卡銀行會透過「收單銀行」為消費者爭取權益。

不過，消保法在去年修法公告施行後，已針對定型化契約訂定應載明、不得載明部分做了規範；換句話說，餐券、住宿券或禮券的票面都應載明履約保證，不管是同業間聯保、公會聯保或是銀行聯保等，都是對票券的保障。

殷茂乾指出，自從去年消保法修法後，業者多已落實規範，如果業者沒有依規定於票券載明，經要求改正未改正者就要依法被裁罰新台幣3萬至30萬元以下，如果業者未從，還會被加碼裁罰。

有民眾投訴，購買時是以「每客」為單位交易餐券，數月後，業者調漲售價；當消費者前往消費時，餐廳要收取漲價後的價差。殷茂乾說，依規定業者應該負擔價差，消費者無需再彌補差額，因為購買時是以「每客」為單，餐券非票面價值。1050925

玩樂篇

非法旅宿無履約保證 搶旅展票券睜大眼

(中央社記者陳葦庭台北17日電)旅展搶便宜,但下手前可得注意是否有陷阱,非法旅宿、無履約保證都可能讓民眾吃虧,消費者在購買前可得睜大眼睛。

一年四季全台北中南大大小小旅展接著辦,總是吸引不少旅客參展搶便宜,除了餐券外,飯店、民宿推出的住宿券也是民眾的最愛,不過,台灣觀光協會提醒,有許多不肖業者會在展期無目混珠,販賣非法票券。

台灣觀光協會表示,近年來旅展期間較常見的違規樣態包括非法旅館或民宿參展、販售的住宿券未符合定型化契約應記載及不得記載事項規定、合法業者販售非法旅館或民宿的票券、非登記為旅館業,卻違規發行票券。



旅展搶便宜,消費者在購買前可得睜大眼睛。中央社資料照片

以今年春季旅展為例，苗栗縣一家民宿業者就被台北市政府消保官發現在現場販售的住宿券未記載出售日期，而且民宿涉嫌違規擴大營業。

另外，一家休閒事業股份有限公司在今年4月底舉辦的台灣國際觀光旅遊展，被查獲在現場販售3家非法旅宿的住宿券，都可能損害消費者權益。

台灣觀光協會說，2015年台北國際旅展也接獲檢舉，南投一家民宿的住宿券無履約保證，另外，新北市一家溫泉會館未取得溫泉標章和旅館登記，卻在旅展販售溫泉休息券，也被查獲，已要求不得提供住宿和泡湯服務。

台灣觀光協會說明，旅展主辦單位已將違法業者列為黑名單，永遠拒絕參展，但是仍有不少類似案例，觀光協會除要求主辦單位加強稽查，也提醒消費者在購買時睜大眼睛。1050917

旅遊靠網路好方便 慎選合法業者差很大

(中央社記者陳葦庭台北4日電) 跨境電子商務崛起，訂機票、住宿和遊程動動手指就搞定，但傳統的旅行社、目的地旅遊網站、訂房網站等平台百百款，是否在台落地，合法申請差很大，旅客消費前要看清遊戲規則。

根據台灣Google2013年調查，有88%的台灣旅客會在旅遊前先上網查詢資料，台灣的旅遊相關搜尋以年增率50%的高速成長，平均每0.04秒就有人在Google搜尋旅遊相關訊息；另外在手機上的旅遊資訊搜尋量，年增率更高達160%。

曾在旅行社服務15年，目前經營個人網站「旅遊研究所」的資深旅遊



跨境電子商務崛起，訂機票、住宿和遊程動動手指就搞定，旅客消費前要看清遊戲規則。中央社資料照片

觀察家蔡宗保分析，旅遊產業包含項目有食、住、行、遊、購、娛6大項，隨著自由行崛起，旅遊團不再是唯一模式，依照旅客需求提供服務更是新興商機。

他舉例，過去自由行旅客想要去玩樂園、訂房、看展覽、體驗當地特色行程都得自己買門票，但現在旅客可以透過旅行社、目的地旅遊網站、訂房網站下單，幾個步驟就可以DIY自己行程。

細數目前受台灣遊客歡迎的旅遊相關平台，訂房網Agoda、Hotels.com、Airbnb；目的地旅遊網站KKday、Klook如雨後春筍進入台灣市場，另外，傳統業者康福、雄獅、易遊網也都有提供訂房、機票和票券服務，旅遊業百家爭鳴。

不過，觀光局指出，網路旅行社發達，其中不少是跨境電子商務，在台灣並沒有合法落地，旅客若是透過這些平台購買行程，若是發生消費糾紛不只無法獲得保障，甚至可能會面臨求助無門的困境。

觀光局業務組副組長陳瓊華舉例，旅遊業在台灣是特許行業，若是沒有旅行社執照不能在台招攬行程，但台灣消費者習慣上網比價，若國外網站比較便宜，旅客通常會直接下單，交易、金流都在海外，若發生消費糾紛恐投訴無門。

陳瓊華舉例，香港旅遊體驗平台Klook靠著網路和APP在台打響知名度，但該公司在台尚未落地申請旅行業執照，依法不可在台攬客，如果消費者透過網路平台訂購旅遊產品，一旦發生消費糾紛，只能循香港法律途徑申請。

香港旅遊體驗平台Klook回應，香港和台灣都是使用繁體中文，開業初期就吸引許多台灣使用者，而看好台灣市場，今年7月開始正積極規劃申請來台落地事宜，而業者也強調，若有客訴案件，將尊重台灣法令，確保消費者權益。

同樣的旅遊消費難題不是只發生在旅遊體驗平台，觀光局表示，隨著網路的發達，近年來觀光局接到不少投訴，例如直接向國外航空公司、旅行社購買機票、行程，但遇上航班、行程取消的案例，但觀光局也無法強制介入。

觀光局業務組組長賴炳榮分析，互聯網的發達，讓各式的旅遊平台越來越發達，而旅行本來就是無國界的產業，除了政府加強取締非法業者之外，最重要的還是要教育消費者睜大眼睛，選擇合法的旅行社、平台，才能玩得有保障。1050904

DIY自己的旅行 國內業者構築合法環境

(中央社記者陳葦庭台北4日電)網路讓旅行更便利,但業者合法與否保障差很大,觀光局構築合法旅遊消費環境,整合全台食、宿、遊、購、行等旅遊元件在同一個網站的目的地旅遊平台「旅途中」將登場,台灣合法業者也投入。

跨境電子商務崛起,訂機票、住宿和遊程動動手指就完成,但是觀光局指出,網路旅行社發達,有許多是跨境電子商務,在台灣並沒有合法落地,旅客若是發生消費糾紛,將無法循台灣法律途徑保障自身權益。

「政府應該輔導合法業者建構平台,不只價格要有競爭力,還有符合使用者習慣,消費者用得滿意,自然就能淘汰非法業者。」觀光局副局長劉喜臨



網路讓旅行更便利,觀光局構築合法旅遊消費環境,整合全台食、宿、遊、購、行等旅遊元件在同一個網站的目的地旅遊平台「旅途中」將登場,台灣合法業者也投入。中央社資料照片



網路讓旅行更便利，但業者合法與否保障差很大，觀光局構築合法旅遊消費環境，整合全台食、宿、遊、購、行等旅遊元件在同一個網站的目的地旅遊平台「旅途中」將登場，台灣合法業者也投入。圖為KKday執行長陳明明。中央社資料照片

表示，除了強制取締，提供合法途徑，並教育消費者是非常重要的環。

劉喜臨舉例，過去日租套房猖獗，一旦發生意外或糾紛對旅客來說毫無保障，觀光局在積極取締的同時，也輔導旅宿業者轉型，現在全台都有不同特色的平價旅館，旅客荷包減輕負擔，權益和安全也能兼顧。

構築合法旅遊消費環境，交通部觀光局、運研所、工研院和雄獅旅遊也合作，正積極開發「旅途中」目的地旅遊平台，整合全台食、宿、遊、購、行等旅遊元件在同一個網站和APP，讓消費者透過一個介面或是程式，就能夠DIY專屬於自己的旅行。

「過去旅客在冬山河附近想租腳踏車，得一家家問，還深怕遇到品不良店家，未來透過這個平台就可完成，品質也可獲得保障」雄獅旅遊副總經理王岳聰表示，透過政府和業者的篩選，未來目的地旅遊平台將能有效滿足旅客需求。

不只服務國內旅客，看準來台自由行市場，該同時也將滿足中國大陸、港澳和日韓旅客需求，王岳聰舉例，該平台也將提供當天訂房、當天入住服務，另外還有達人帶路的深度旅遊服務，滿足不同客群。

新工具的誕生也衍生消費者問題，王岳聰說，旅遊元件變得碎片化，未來旅客的客訴將主要分為2大類，一個是服務介面、流程；另一方面則是供應商的問題，消費者將可以更明確知道問題出在哪，進而解決問題。

除了傳統旅遊業者和政府共同努力，新創公司KKday也在去年成立，網羅全球53個國家，6000種旅遊體驗行程，讓旅客選擇適合自己的活動。

KKday執行長陳明明說，在KKday消費的旅客，在每趟行程結束後都可以評論行程好壞，KKday會依照旅客的反饋，決定是否繼續和國外的供應商合作，而這樣的功能也成為提升服務中最重要的一環。

不過，跨境電子商務盛行，國外業者未在台合法落地的爭議也屢見不鮮，不用繳稅、價格有競爭力是非法業者在台吸客的最大優勢。

對此，陳明明認為，網路無遠弗屆，如果台灣不能發展出自己的目的地旅遊平台，那麼這塊大餅勢必是會被國外企業分食，到時候旅客都得透過國外平台購買行程，更容易產生消費糾紛，而台灣政府也無法可管。

他建議，面對各國百家爭鳴的狀況，政府應該思考如何通盤檢討跨境電子商務、共享經濟衍生的問題，而不是國外的管不到就不管，反而一味限制國內業者發展。1050904

網購7天鑑賞期 訂房網不適用

(中央社記者余曉涵台北17日電)近年來的訂房網消費糾紛，有將近6成都是在取消預訂上。消保處提醒訂房網不適用7天鑑賞期，但國內業者仍應遵守定型化契約應記載及不得記載事項的相關規範。

越來越多民眾出門遊玩時，會使用訂房網站訂房，隨之而來的消費糾紛也變多。要如何避免與解決相關的消費糾紛，以下幾點提供消費者參考。

(1)取消訂單消費糾紛：

根據行政院消費者保護處統計，從103年至105年8月17日，總計接獲187件申訴案，其中有110件，約59%的比率是因為取消預訂產生的扣款爭議。

消保處副處長吳政學說，其實很多業者在網站上都有標明取消的期限跟



近年來的訂房網消費糾紛，有將近6成都是在取消預訂上。消保處提醒訂房網不適用7天鑑賞期，但國內業者仍應遵守定型化契約應記載及不得記載事項的相關規範。圖右為消保處副處長吳政學。中央社資料照片

相關條款，但因為消費者沒有看清楚而導致消費糾紛。他提醒民眾，在訂房前一定要看清楚消費內容。

消保處近期也會跟業者協商，要求業者將民眾最易忽視的訊息，像是免費取消的期限、有無含稅等資訊，標示地更為明顯。

(2) 訂房網站不適用7天鑑賞期：

吳政學說，訂房網站算是法條中的「合理例外範圍」，消費者不得以7天鑑賞期為由，要求取消契約。

但如果訂房網站跟住宿的飯店或民宿有一方為台灣業者，就都必須遵守相關定型化契約應記載及不得記載的規定。

至於要取消訂房網的訂單，訂金部分到底該怎麼收取？消保處說，14日前需退還100%訂金；10-13日退還70%；7-9日退還50%；4-6日退還40%；2-3日退還30%；1日退還20%；當天則不退回訂金。

吳政學強調，如果消費契約上是比相關規定還要好，例如約定3日前免費取消等，則屬於磋商條款，將以對消費者最有利的方案執行，否則都必須遵守上述條件。

即使訂房網站上有免責條款，吳政學說有違反消保法的疑慮，近期也會告知業者，要求業者予以改善。

(3) 10月1日起標錯價也要履行訂單：

由於有些糾紛起因是業者標錯價導致，吳政學說為了保障消費者，新的電子商務定型化契約應記載及不得記載事項10月1日上路，屆時只要訂單成立，業者就必須履行相關契約。

(4) 發生糾紛訂房網站需負責：

吳政學指出，由於消費者的對口單位是訂房網站，有問題一定是由訂房

網站負責，如果責任歸屬是飯店，也應是訂房網站處理完消費者問題後，再去找飯店業者釐清誰該負責。

(5) 相關單據應保留，保障自身權益：

如果一旦發生消費糾紛，而業者跟消費者協商破裂，消費者除了可以透過網路至消保處網頁申訴外，也可撥打1950申訴專線。消保處收到民眾申訴後，會請各縣市政府消保單位協助雙方協商。

吳政學提醒，民眾一定要保留相關單據，像是確認信、消費單據（例如飯店發票、消費證明）、對話記錄等，才能保障自身權益。

由於消費者使用訂房網站訂房時，可能不限於台灣，吳政學說這部分就會屬於跨境消費糾紛，每個個案都會有不一樣的處理方式跟結果。他提醒消費者不管是購買國內或國外飯店住宿，一定要看仔細網站上標注的相關內容，就能遠離大部份的消費糾紛。1050917

細心使用訂房網 優惠多紛爭少

(中央社記者余曉涵台北17日電)線上訂房網站比起傳統訂房的方式,不僅更加方便也提供更多優惠,但消費糾紛也開始增加。其實民眾只要在使用訂房網時多留意,不僅可以避免許多消費糾紛,也能讓自己撿到便宜。

消費者在使用訂房網站時,要撿到最便宜的價格有7大方法。

(1)使用比價網比價:

消費者在使用訂房網站前,可以先用trivago等比價網站先行比價,再挑選自己屬意的飯店跟想要使用的訂房網站。

(2)加入會員:

當消費者選擇好要使用的訂房網站時,可以加入該網站會員,因為會員跟非會員的價格通常都會不一樣。



線上訂房網站比起傳統訂房的方式,不僅更加方便也提供更多優惠,其實民眾只要在使用訂房網時多留意,不僅可以避免許多消費糾紛,也能讓自己撿到便宜。中央社資料照片

Expedia智遊網表示，只要加入該網站的會員後，在網站上訂購飯店或機加酒行程，就消費至一定金額就可以累積點數，當會員累積3500點，即可兌換新台幣775元的飯店優惠券或1550元的+VIP飯店優惠券。

Hotels.com則是推出「Hotels.com Rewards顧客忠誠計劃」，住宿10晚就送1晚免費住宿。

(3)使用訂房網站App：

為了因應手機及平板盛行，各大訂房網站也紛紛推出專屬APP，並且為了鼓勵消費者使用，通常都會有比網站上更優惠的價格。

(4)用不同國家語言界面：

由於為了吸引更多不同國家的旅客來住宿，部分飯店業者提供給每個國家的消費者價格也許不同，所以消費者可以使用更改國家語言界面的方式，來尋找較便宜的價格。

(5)電子報：

當消費者在訂房網站消費過後，只要消費者願意，訂房網站業者都會不定期寄送電子報，當中都會出現電子報限定的特殊優惠，甚至有機會出現半價優惠。

(6)限時促銷計劃：

各訂房網站皆有可能出現不定時的限時促銷活動。消費者只要把握時機，就能以便宜價格訂到房間。

也有業者推出可遇不可求的神秘優惠，只要消費者在瀏覽網站時細心留意，就能發現專屬的優惠活動。

(7)常駐促銷活動：

除了上述優惠外，消費者在訂房時也可以把握常駐的促銷活動，例如機

加酒同時訂購，通常都會有優惠折扣。

除了優惠之外，消費者在使用訂房網站時也最怕遇到跟訂房網站的消費糾紛，但其實只要消費者細心留意三大重點，就不用擔心會遇到消費糾紛。

重點一：取消條款

利用訂房網站訂房時，一定要看清楚取消規定，像是有些飯店提供3天前免費取消，但有些飯店則會標注取消會收取多少比例的訂金等。

Expedia智遊網說，有些飯店如果取消、變更或未依約入住，必須完全支付預定付款總額的費用或手續費，消費者一定要看清楚每間飯店的不同規定。

重點二：訂購內容

常見的消費糾紛當中，其中一樣訂購內容雙方有誤差。Expedia智遊網提醒消費者在訂購前一定要確認日期、訂購房型、人數、是否含早餐、小孩加床是否要多付費等，避免後續有更改時，遭收手續費。Hotels.com也說，消費者確認訂房前，一定要查閱訂房細節及各家住宿的規定。

重點三：價格是否含稅或有無國外手續費

通常訂房網站上的價格是沒有含稅的價格，但手機APP上則為含稅價格，Expedia智遊網說消費者在使用時，一定要注意是否網站的價格是否有含稅，且是否為境外刷卡，避免收到帳單時，才誤解被業者多收錢。

除此之外，使用訂房網站時，大多都為線上刷卡的形式，Expedia智遊網跟Hotels.com都強調，付款系統都有嚴格加密保護，絕對不會洩漏消費者的資料跟使用者習慣。

至於如果消費者在國內或國外遇到問題，例如到飯店時才發現沒有訂單，應該儘快聯繫訂房網站，訂房網站一定會幫消費者處理好，各家訂房網

站也都有提供客服電話給消費者撥打。

Expedia智遊網表示，不管是在官網或訂購單上，都會有客服電話給消費者參考，且消費者不用擔心語言問題。Hotels.com也說，提供早上7時至凌晨1時的中文客服及24小時的英文服務給消費者隨時反應問題。

除了電話之外，消費者也可以透過線上管道或客服E-mail跟訂房網站聯繫。1050917

國際訂房網站申訴不易 下單前宜謹慎

(中央社記者王鴻國新北市25日電)自由行盛行,除Agoda、Booking.com、Expedia、Hotels.com等4大國際網站,各大旅遊網也有國外訂房推薦,但網路下單前宜謹慎,以免出錯卻因向國外業者申訴不易難返還扣款。

新北市政府法制局消費者保護官最近對民眾透過國際訂房網進行國外訂房的行為提出警告,因為據統計,自103年至105年7月間,4大國際訂房網站因預訂住宿而衍生申訴案件共達164件。

其中,98件是因取消預訂而產生扣款爭議、13件申訴業者片面取消訂單,另因網站標錯價格、重複收費或最低價保證所生爭議則有7件。

法制局長黃怡騰指出,國際訂房網站雖設有中文網頁及國內客服專線,但在台灣並未設立客服據點或專責人員,消費者撥打國語客服專線時多被轉接到境外,業者如同「球員兼裁判」。



自由行盛行,除Agoda、Booking.com、Expedia、Hotels.com等4大國際網站,各大旅遊網也有國外訂房推薦。中央社資料照片

但如果想找消保官主持公道，可能也會遇上找不到國外業者授權處理客訴的單位，使得消費者的申訴權利跟訂房價格同樣被打了很多的折扣。曾處理類似投訴案的消保官王治宇表示，發文國際訂房網站召開消費爭議協調會時，業者從來沒有派員參與過。

王治宇表示，4大訂房網站總公司及電話客服中心皆設於國外，網頁未揭露在台連絡地址，使消費者難以填寫申訴資料。

他表示，Hotel.com在台無任何據點，Expedia的智尋網旅行社表示僅可處理部分消費爭議，其餘2家網站則表示未獲母公司授權處理消費爭議，僅能協助轉寄申訴函到國外母公司。

消保官調查，除Booking.com顯示房價已含稅外，另3個訂房網站顯示之房價未必包含稅金及服務費，消費者必須進入預定畫面後再加總計算。

另外，Trivago、TripAdvisor、HotelsCombined等網站提供比價服務，但不能直接訂房，而是須連結到各訂房網站再進行預訂，相關收費及取消預訂規範仍須依訂房網站規定，消費者不可不察。

王治宇表示，相較於國外訂房網站不受台灣法律監督，國內業者提供的國外訂房服務較能保障己身權利，就算是透過國際訂房網站來訂國內的飯店也來得有保障。

他表示，過去處理案例上，透過國外訂國內飯店，若發生爭議時，就可依法要求業者退費，雖然國外業者仍認定訂房有效並收取全額中介費用，國內業者就算貼錢也會遵守相關規定，但若是國外飯店則有不受台灣法律管轄，消費者如欲進行跨國申訴，不僅曠日費時，甚至可能求助無門。

王治宇表示，民眾當背包客到各國自由行的意願增加，但在網路訂房時宜謹慎，一旦按錯了，仍會被視同訂房成立，不僅內容無法更改，就算臨時不能去了，就算提出申訴，已付的訂金或房款恐怕仍難返還。1050925

