

消費權益把關，度假住宿安心

國外疫情嚴峻，觀光旅遊人潮轉往國旅市場。為了解觀光旅館業及旅館業對定型化契約應記載及不得記載事項遵循狀況，行政院消費者保護處(以下簡稱消保處)會同交通部觀光局及各地方政府針對全國 100 間觀光旅館及旅館所使用之「住宿券」進行專案查核。查核結果發現，全部查核項目均符合規定者計 63 家，部分查核項目不符合規定者計 37 家。

本次共計查核「消費爭議處理申訴專線」、「履約保證責任(含記載、期間及落實)」及「不得記載事項」等 8 項目。除觀月商務休閒旅館(雲林縣)、承億文旅-花蓮山知道(花蓮縣)、煙波大飯店花蓮館(花蓮縣)等 3 家業者尚未改正完畢外，其餘 34 家業者均已改正完畢。

各查核項目中，以下列各項違規情節最為嚴重，其違規件數及態樣如下：

一、違反「履約保證責任」規定，共計 15 家。

- (一) 完全未記載履約保證相關規定。
- (二) 履約保證期間不足一年。
- (三) 無法提出證明文件或未提供履約保證。

二、違反「不得記載事項」規定，共計 9 家。

- (一) 定有「使用期限」限制。
- (二) 須搭配其他禮券共同使用。

三、違反「消費爭議處理申訴專線」規定，共計 28 家。

- (一) 完全未記載申訴專線。
- (二) 僅記載政府機關電話，未記載業者申訴專線。

查核結果確認後，消保處隨即要求交通部觀光局及各地方政府觀光旅遊局(處)依消費者保護法第 56 條之 1 規定，命業者於 30 日內限期改正。對於 3 家尚未改正完畢之業者，本處已要求雲林縣政府及花蓮縣政府持續追蹤業者改正情形，倘屆期未改正，地方政府將依法裁罰。

消保處呼籲觀光旅館及旅館業者，應依照「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定印製及銷售住宿券，並應確實落實履約保證機制。消保處亦提醒消費者，購買住宿券時，務必注意住宿券是否有不合理限制，避免發生住宿糾紛，影響度假住宿興緻。