

觀光旅館線上訂房契約合格率九成

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）為了解觀光旅館業者線上訂房所使用之「個別旅客直接訂房定型化契約」是否符合主管機關交通部觀光局公告之「觀光旅館與旅館及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，乃與交通部觀光局、7個直轄市政府之觀光主管機關共同就其轄區內 55 家業者進行書面專案抽查。查核項目全部符合規定的計 51 家，部分不符合規定的計 4 家。

本次查核項目包括訂房內容、房價及服務內容、付款方式、定金之收取、解約返還定金、不可歸責雙方之處理、個人資料之保護、雙方之權利與義務等 8 項目。除首都大飯店、寒舍艾麗酒店、龍谷大飯店及名都觀光渡假大飯店 4 家觀光旅館線上訂房有部分項目不符合規定外，其餘各業者均符合規定。

前述 4 家業者皆違規的項目為「定金之收取」部分，業者或收取總房價作為訂金（首都、名都），或未告知訂金金額（寒舍艾麗、龍谷）；此外「解約返還定金」部分，首都飯店未記載，名都飯店則為住宿前 1 日取消，未記載應退還 20% 之定金；再者，名都飯店就「個人資料之保護」及「雙方之權利與義務」事項均未記載。

行政院消保處表示，已請主管機關依消費者保護法第 36 條規定，命令不合格之業者依照「觀光旅館與旅館及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」相關規範儘速修改線上訂房網頁內容，並追蹤業者改善結果。據查截至 6 月 12 日止，首都大飯店、寒舍艾麗酒店、龍谷大飯店、名都觀光渡假大飯店對於線上訂房不合格項目，均已改善完畢。

此外，本次查核發現，部分業者就「定金之收取」項目，對消費者提供了更有利於法令規定（總房價 30%）的服務，如華華大飯店不收定金；而福容大飯店（臺北）（桃園）（林口）（高雄）、尊爵大飯店、長榮桂冠酒店（基隆）；山泉大飯店則僅收取首日房價 30% 的定金。行政院消保處再次提醒消費者，簽訂任何定型化契約前，請務必參考中央目的事業主管機關所發布之各類型定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項相關規定，避免消費糾紛產生。如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站(www.cpc.ey.gov.tw)進行線上申訴，以保障自身權益。

（行政院農業委員會林業試驗所政風室摘錄）

資料來源：行政院消費者保護會