

## **年節訂房收取之定金，不可超過總房價 30%！**

農曆新年即將到來，此連續假期因為屬旅遊旺季，飯店床位往往一位難求，因此及早訂房非常重要。但越早排定的預約訂房，其中等待的時程越長，變數大，往往容易導致消費糾紛。行政院消費者保護處提醒過年期間計畫出遊有訂房需求的消費者，可依「觀光旅館業與旅館業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」主張權利，以保障自身訂房消費者權益。

為確保訂房契約的公平合理性，交通部觀光局於102年8月1日公告「觀光旅館業與旅館業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」，並自102年10月1日正式上路。此契約適用於個別旅客直接及透過訂房中心向觀光旅館業、旅館業、民宿訂房者。

依據行政院消保處統計資料，去年102年7月至12月累計163件與訂房有關之消費糾紛，經分析其案例類型，多為業者欠缺完整揭露相關消費資訊、收取高額定金、當消費者欲解約時應負擔高額之違約費用（甚至於沒收全部所繳房價）以及繳費後業者歇業無提供服務，為免發生前述消費糾紛，消費者訂房時應注意：

### **一、業者是否提供充分相關住房消費資訊？**

業者對於房價總金額（含稅及服務費）、付款方式、房價是否包含餐點、房間內是否提供空調設備、盥洗用具、網路服務以及是否有接送服務等資訊完整充分揭露。

### **二、業者所收取之訂房定金不可超過總房價 30%**

由於年節旅遊旺季，業者為確保訂房者確定入住，部分業者要求消費者於訂房時即須要支付全額房價費用，倘發生消費者因故無法入住欲取消訂房時，往往將消費者所預繳之費用全部沒收，致造成糾紛，因此於觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載第4點規定：當消費者訂房時，倘業者要收取定金，最高不可超過約定總房價的30%。

### **三、業者是否依旅客解約通知時間退還已繳的定金**

身處變動的環境，計畫往往趕不上變化，為避免因消費者解除訂房契約，業者不退還定金或僅退還少部分費用所產生之消費糾紛，消費者於訂房時，應注意業者解約契約條款是否依消費者通知退房時間依比例退還消費者所繳之定金(詳下附表)。

#### 四、慎選合法提供住宿的業者

合法業者須通過建築、消防等確保房客安全性之標準要求，而天有不測之風雲，當發生地震、火災時，消費者將因選擇合法業者而獲得更高安全品質的保障。

行政院消保處再次提醒您，事先做好旅行規劃，訂房前應三思，最好先電洽詢問，了解訂房相關規定，方可避免發生消費糾紛，也才能快快樂樂出門，平平安安回家。

#### \*業者因旅客解約應退還已繳之定金比例

消費者解除契約時，應通知業者，並得要求業者依下列標準返還已繳之定金：

解約通知距離預定住宿日	得請求業者退還定金百分比
14日	100%
10-13日	70%
7-9日	50%
4-6日	40%
2-3日	30%
1日	20%
當天	不退

# 製室風政所試林

資料來源：行政院消費者保護會