



# 糾紛案例分析及客訴處理

主講人：品保協會吳美惠秘書長



**學歷：台北大學法律系畢**

**經歷：**

**經理人職前訓練/講師**

**領隊職前訓練/講師**

**宜蘭、淡江、開南、中國科技、醒吾大學/講師**

**新北市松年大學共同科目/講師**

**著作：旅遊糾紛案例分析(一至五冊)**

**專長：旅遊法規、旅遊糾紛實例處理**

# 行前篇



Q:一般契約成立要件？口頭承諾，算契約成立嗎？

A:一般契約成立不以署名畫押為件。(非要式契約)

§ 民法第153條：

當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

◎凡當事人間締結契約，書面之形式雖不完全，而能以其他方法足以證明其意思已有合致之表示者，自無妨於契約之成立。(71年台上字第4408號)。

◎要式契約：必須具備一定方式始成立的契約，如不動產買賣/兩願離婚，要書面簽定才成立。



Q:旅客繳交定金，未簽旅遊契約，契約成立嗎？

A:旅遊契約非要式契約

民法248條：訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成立

Q:旅客或旅行社取消，取消違約金如何計算？

A:民法249條

定金，除當事人另有訂定外，適用左列之規定：

- 一、契約履行時，定金應返還或作為給付之一部。
- 二、契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，**定金不得請求返還。**
- 三、契約因可歸責於受定金當事人之事由，致不能履行時，**該當事人應加倍返還其所受之定金。**
- 四、契約因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行時，**定金應返還之。**

◎國內旅遊定型化契約書12條（出發前旅客任解除契約及責任）

- ①41日以前，賠償旅遊費用5%
- ②31-40以內，賠償旅遊費用10%
- ③21-30日以內，賠償旅遊費用20%
- ④2-20以內，賠償旅遊費用30%
- ⑤前一日，賠償旅遊費用50%
- ⑥當日，賠償旅遊費用100%

前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。  
乙方如能證明其所受損害超過第一項各款基準者，得就其實際損害請求賠償

---

◎國內個別旅遊定型化契約書11條（出發前旅客任解除契約及責任）

- ①21-30日以內，賠償旅遊費用10%
- ②11-20以內，賠償旅遊費用20%
- ③4-10日以內，賠償旅遊費用30%
- ④1-3以內，賠償旅遊費用70%
- ⑤當日，賠償旅遊費用100%

乙方如能證明其所受損害超過第一項各款基準者，得就其實際損害請求賠償

## ◎國外旅遊定型化契約書13(出發前旅客任意解除契約及責任)

- ①41日以前，賠償旅遊費用5%
- ②31-40以內，賠償旅遊費用10%
- ③21-30日以內，賠償旅遊費用20%
- ④2-20以內，賠償旅遊費用30%
- ⑤前一日，賠償旅遊費用50%
- ⑥當日，賠償旅遊費用100%

前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。  
乙方如能證明其所受損害超過第一項各款基準者，得就其實際損害請求賠償

---

## ◎國外個別旅遊定型化契約書16(出發前旅客任意解約及責任)

- ①21-30日以內，賠償旅遊費用10%
- ②11-20以內，賠償旅遊費用20%
- ③4-10日以內，賠償旅遊費用30%
- ④1-3以內，賠償旅遊費用70%
- ⑤當日，賠償旅遊費用100%

乙方如能證明其所受損害超過第一項各款基準者，得就其實際損害請求賠償



## 消保法17條

中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其**定型化契約應記載或不得記載事項**，報請行政院核定後公告之。

■**定型化契約應記載及不得記載事項之性質屬實質意義之法規命令：法務部95年9月21日法律字第0950035512號函。**

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

**中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。**



消保法2條:

## 定型化契約

指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之

**個別磋商條款**：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。



Q: 估價單是契約的一部份嗎？

A: 估價單是要約的引誘。

Q: 網路團費key錯，13萬少個0，旅客一家六口報名，旅行社一定要出團嗎？

A: 民法88條

意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。

(業者要舉證證明非其之過失，才可撤銷意思表示，例如遭駭客入侵)

民法91條：

依第88條及第89條之規定撤銷意思表示時，表意人對於信其意思表示為有效而受損害之相對人或第三人，應負賠償責任。但其撤銷之原因，受害人明知或可得而知者，不在此限。

(要舉證證明消費者明知或可得而知，才不須賠償)

### (三) 主管機關見解 (新北市法制局)

Q: 業者標錯價時，得否行使民法撤銷權及是否需負賠償責任？

業者如能舉證無過失，則可主張撤銷買賣的意思表示，但如無法舉證時，業者仍應依照原標價負責。

針對網站標錯價格之現象，因為企業經營者在各方面資源皆比消費者優勢，所以消保會的見解亦站在維護消費者權益立場，將舉證責任由企業承擔。

消費者在網路購物的型態中，因未見實體商品，故價格之因素更顯重要，因該標價而訂購，已成立有效的契約及合理之信賴利益，若允許業者標錯價竟可片面取消訂單，對買賣一方的消費者而言過於不利，況業者控管風險的能力大於消費者，故責任歸屬之方法，將舉證責任劃歸業者承擔，確實較為公平並保障消費者的權益