面對嚴峻疫情 消費權益如何維護 — 可至「COVID-19 消費 資訊專區」查詢

資料來源:消費者保護處

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)統計本(110)年5月 11日(疫情警戒第二級)至5月23日(第三級),與疫情相關之申訴 (504件)及諮詢(215件)案件,合計719件,排名依序分別為「住 宿」、「參團旅遊」、「機票」、「健身中心」、「訂席」及「補習班」 等。行政院消保處已設立「COVID-19消費資訊專區」,提供與疫情 相關之退費處理原則,消費者可上網查詢,維護自身權益。

行政院消保處表示,消費者申訴及諮詢內容多是「如何順利完 成解約退費」之疑義,有關件數及態樣略為:

一、住宿:123件

- 1、離島行程飯店不退費,旅行社要消費者自行吸收兩日房價高達 15,300 元。
- 2、向澎湖飯店訂房,擬解約,業者讓消費者得選擇退部分費用或延長3個月內使用完畢。消費者認為依目前疫情狀況,限三個月內使用完畢不合理。
- 二、參團旅遊:100件
- 1、擔心疫情持續擴散,擬取消旅遊行程,卻還要被收5%至30%不等

的解約費用。

2、預訂澎湖花火節行程,每人8700元,因疫情持續擴散退訂,每 人須負擔3610手續費,甚不合理。

三、機票:43件

1、於機票販售平台購買機票(約8000元),因疫情之故,欲辦理退票,平台網站表示需酌收2000元手續費。

2、5/15-5/28 的機票退票免手續費,但 5/29 的機票退票還是要收1,100 元手續費。

四、健身中心:30件

擔心疫情風險主動提出請假,被要求仍需繳付會員月籍費(或手續費)。

2、業者要求至健身中心拿請假單,並以掛號寄回,認其處理方式過時不便、增加群聚風險。

五、訂席:28件

1、取消婚宴訂席,業者除沒收定金外,還要收每桌50%費用。

2、向婚宴會館訂定今年底之宴席 30 萬元,擬解約,業者告知要收 違約金及賠償共9萬1千元。

六、補習班:21件

1、12 堂雅思課程,已上2週課程,因疫情停課,未按政府規定退

- 10 堂課費用。
- 2、報名行銷課(費用 3,600 元),因疫情申請退費,業者以 5/15 始 為三級警戒,收取 10%手續費。

相關退費處理原則,民眾可於行政院消保處設立之「COVID-19消費 資訊專區」(網址:https://cpc.ey.gov.tw/)中查閱。在此專區, 民眾還可以查閱「各主管機關資訊」及「消費爭議處理程序及線上 申訴」等,民眾可以方便瞭解政府對疫情之作為。

如有相關消費爭議,建請先與業者溝通協議延後履約或替代方式; 如未獲業者妥適處理時,得進行線上申訴,以維權益。