

廉政小故事

消費者保護者宣導：高齡者消費爭議

團體旅遊

案例摘要：

林先生係退休公務員，與同是退休的前同事及親屬共16人組團辦理國外旅遊，旅行團名稱是「巴爾幹半島12天之旅」，行程橫跨奧地利、斯洛維尼亞、克羅埃西亞、波士尼亞等國。返國後，林先生向旅行社反映旅遊行程變動很大，造成行程匆忙，品質減損。但旅行社表示完全依旅遊合約所定之行程進行，並沒有變動。林先生整理出旅行社所提供之行程表，共有5種版本，還有英文版行程表，其中僅有英文版行程符合實際的旅遊行程，其他版本皆與實際行程有落差，包含簽約時的行程表也一樣。旅行社人員說，簽約時因林先生及部分團員表示行程尚需修改，所以雙方同意於條款內註明：行程表以行前說明會所發放的為準，而行前說明會時所發之行程表就是該英文行程表，所以旅遊行程並無變動。林先生不滿意旅行社的處理方式，向當地縣市政府消費者服務中心提出申訴。

處理過程與結果：

◎處理過程：

●消費者服務中心收到案件，依消費者保護法第43條發文請企業經營者於15日內妥適處理；旅行社維持原主張，表示行程並無變動，雖然於行前說明會發放英文行程表，但也有口頭說明，所以無法接受消費者索賠的要求，因此林先生便再向消保官提出申訴。

◎處理結果：

●消保官詢問雙方，發現爭點在於行程表的版本：消費者主張應以簽約時的行程表為主，

因為後續的版本雖然旅行社是因為團員意見作更動，但有意見的團員無法代表全體的意見，而且有些意見是衝突的，所以旅行社應該以簽約的行程為主。

經消保官協調，雙方主張雖然各執理由，但消費者確實知悉也同意簽約後行程會異動，所以行程的變動是可預期的；而旅行社發放英文行程表，使消費者無法立即辨別變動項目，雖然主張有口頭解說，但卻無影音證明解說內容，亦有責任。

在雙方認知各負擔有部分責任下，經消保官協調後，雙方同意以最後一版的「中文行程表」作為基準來討論行程異動的補償措施；最後，旅行社提供每個團員2張知名餐廳餐券之補償方式達成和解

參考資訊：

- ◎國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項。
- ◎交通部觀光局網站<http://admin.taiwan.net.tw/>。
- ◎中華民國旅行業品質保障協會網站<http://www.travel.org.tw/>。

給高齡者的建議：

- ◎若與業者合意變動旅遊行程，應有書面記錄並循簽約模式締約，避免雙方爭議。
- ◎旅行社之行程表內多含有景點和相關行銷廣告文字，應謹慎檢視，若有疑問，立即向業者詢問確認。
- ◎若參加團體旅遊遇有消費爭議，還可向中華民國旅行業品質保障協會申訴。

高雄榮民總醫院 111 年 7 月份「廉政事蹟」人員公開表揚名冊

單位	職稱	姓名	廉政事蹟	備考
教學研究部	科主任	陳建良	拒受饋贈禮卷 3000 元及茶葉禮盒 1 盒	
耳鼻喉頭頸部	主治醫師	劉昱希	拒受饋贈高粱酒禮盒 1 盒	
工務室	技士	郭泓燁	拒受饋贈茶葉禮盒 2 罐	

◎反貪宣導 廉能是政府的核心價值，貪腐足以摧毀政府的形象，公務員應堅持廉潔，拒絕貪腐

廉政署廉政檢舉專線 0800-286-586(你爆料我爆料)

高雄榮民總醫院政風室檢舉專線 07-3468008 檢舉貪瀆最高獎金 1,000 萬元

◎廉政小叮嚀 你爆料，我爆料，貪官污吏逃不掉；手牽手，心向廉，共創幸福好家園

不收禮
不關說
不應酬