

武漢肺炎消費者權益 Q&A(109/2/11)

Q1:如看見口罩價格異常，請撥打消費者服務專線 1950。

1950 特碼專線係政府於民國 88 年 12 月 6 日規劃建置，消費者不需要記憶各地方政府消費者服務中心冗長的電話號碼，只要拿起按鍵式電話或手機撥打 1、9、5、0 四個碼(一通就護您)，就會直接轉接至所在地縣市政府消費者服務中心，提供諮詢及申訴之協助。

本(109)年 1 月 31 日政府已經宣布口罩為防疫物資。如果看見口罩價格異常，請立刻撥打 1950，各縣市消保官會立刻處理，政府會嚴格執法、立刻法辦，讓大家都安心防疫。

Q2:如有相關消費問題，除撥打消費者服務專線 1950，亦可至行政院消費者保護會網頁上進行線上申訴。

行政院於行政院消費者保護會網頁上已建置消費爭議線上申訴系統，如有消費問題或看見口罩價格異常，除撥打 1950 外，亦可至行政院消費者保護會網頁上進行線上申訴(<https://appeal.cpc.cy.gov.tw/>)，各縣市主管機關會立刻錄案辦理。

Q3：持健保卡至藥局購買口罩每 7 天買 2 片規定，或相關疑問怎麼辦？

一、請至衛生福利部疾病管制署網站

(<https://www.cdc.gov.tw/Category/QAPage/IHfVhz0tuni8vhrWMcSMiQ>)

瀏覽相關 QA。

二、民眾如有口罩其他相關疑問，可撥打專線 1919，或至中央健康保險署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)查詢健保特約藥局，健保署服務專線諮詢：市話 0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥 02-4128-678。

Q4: 前往中國大陸地區（含港澳）旅遊，參團旅客解約退費的原則？

交通部觀光局持續暫停旅行業組團前往中國大陸地區旅遊至 4 月 30 日(包含由中國大陸地區轉機前往其他地區旅遊)，另旅行業組團前往香港、澳門地區旅遊持續暫停至 3 月 31 日(即日起包含由香港、澳門地區轉機前往其他地區旅遊)。

為保障參團旅遊消費者權益，交通部觀光局與行政院消費者保護處、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會及旅行業品質保障協會，商定針對前揭參團旅客解約退費原則，依據**國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點(國外旅遊定型化契約第 14 條)**辦理，以保障國人及旅客自身安全與權益；

個人部分，則請先洽航空公司，如有消費糾紛，得循消費申訴管道解決。

請參閱交通部觀光局官網新聞：

交通部觀光局配合防疫措施，延長暫停旅行業組團前往中、港、澳地區(含轉機)及公告旅客參團旅遊解約退費處理原則 108-02-10

<https://www.taiwan.net.tw/ml.aspx?sNo=0029951>

參考法條 【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點】

第十四點（出發前有法定原因解除契約）

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠致他方受有損害時，應負賠償責任。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團通知體旅遊之必要措置。

Q5: 與旅行社簽訂 2 月期間出團至其他國家(例如日、韓、越南、泰國、柬埔寨、歐(不含義大利)美等國)，可否退費?

民眾如與旅行社簽訂出團至其他國家(例如日、韓、歐美等國)者，建議雙方磋商延期或其他替代方案處理，如須解約退費依據國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 點(國外旅遊定型化契約第 13 條)辦理。

參考法條 【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 點】

出發前旅客任意解除契約及其責任

旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：

(一)旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。

(二)旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。

(三)旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。

(四)旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。

(五)旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。

(六)旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。

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。

旅行業如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

Q6:義大利目前禁止我國航班入境，有關旅行社出團至義大利之行程與航班解約之退費問題。

一、參團旅客：

(一)出發前：義大利禁止我國航班入境，因事屬不可歸責旅客及旅行社雙方之事由，旅客如欲解約退費，可依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點(國外旅遊定型化契約範本第 14 條)辦理，即旅行社應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用的單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。

(二)出發後：若無法依原定行程返臺，依上開應記載及不得記載事項第 20 點(範本第 26 條)規定，所生滯留費用由旅行社負擔，旅行社並應妥適安排旅客轉搭其他航班返臺。

二、個人自行出國：

航空公司取消航班，均提供退、改票免收手續費措施，旅客可查詢航空公司網站或向航空公司洽詢詳細資訊。

Q7:營隊、餐廳及補習班等因疫情欲取消，可否退費？

當地區被公布為疫區，不宜前往時，則可適用如下規定。

一、營隊：

依據高級中等以下學校辦理學生課外活動及輔導學生參加校外營隊活動注意事項第 11 點第 2 款與第 4 款規定：營隊活動開始前或營隊活動期間，因不可抗力或不可歸責於業者之事由，致無法履行約定之活動期間、課程、膳食、住宿或交通方式時，為維護營隊活動之安全及利益，業者得依實際需要，終止契約或變更上開活動項目。同點第 5 款規定：業者變更前款活動項

日時，學生不同意者，得終止契約。如因變更而超過原定費用時，應由業者負擔，因而減省費用時，應將節省部分返還學生。雙方同意終止契約時，業者應扣除已實施部分之費用返還學生。

二、補習班：

依短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項第十二點規定，退費手續依教育部訂定之短期補習班設立及管理準則及各地方政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定辦理。

故短期補習班因疫情未能開班上課或課後因故停班或停課者，係屬不可歸責於補習班之事由，消費者得依教育部訂定之短期補習班設立及管理準則第 25 條第 1 項第 3 款之規定向短期補習班辦理退費，但各直轄市、縣（市）政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規等相關規定，就退費手續之規定更有利於消費者之規定時，則依該自治法規辦理退費相關事宜。

三、訂席：

訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本第 8 條規定：因天災、戰亂、政府法令等不可抗力或不可歸責於當事人事由，致不能履行本契約或履行顯有困難者，消費者、企業經營者雙方均得解除本契約，企業經營者應無息返還消費者已繳之定金。

當事人之一方因前項原因解除契約者，對於他方不負損害賠償責任。如遇有因疫情被迫取消而衍生退費問題等消費爭議，可依消保法規定，向消費事件發生地之縣、市政府消費者服務中心、消費者保護官或逕至行政院消費者保護會網站「線上申訴系統」進行申訴。

Q8: 教育部宣布高中以下學校延後至 2 月 25 日開學、暑假延後至 7 月 15 日開始(原為 7 月 1 日開始)，致需取消原訂暑假行程，參團旅客解約退費原則？各家航空公司之退改票作法？

一、參團旅客：

因事屬不可歸責旅客及旅行社雙方事由，旅客可依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點(國外旅遊定型化契約範本第 14 條)解約退費，即旅行社應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用的單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。

二、個人自行出國，各家航空公司作法請參考以下內容與官網：

(一)華航航空

<https://www.china-airlines.com/tw/zh/discover/news/travel-advisory/>

- 1.適用對象：持有 2020 年 2 月 4 日前開立自台灣出發之華航、華信機票，並訂妥第一段行程於 2020 年 6 月 28 日至 2020 年 7 月 15 日期

間之華航、華信自營航班確認機位之旅客。

2. **更改訂位：**可依原機票訂位艙等及行程，於機票有效期限內更改搭乘日期，需重新計算票價，收取價差、稅差，惟可免收改票手續費一次。
3. **退票：**機票退費可豁免退票手續費，相關優選座位及預購超額行李可全額退費。
4. **申請期限：**至 2020 年 2 月 15 日止。

以上規則團體機票及特殊折扣機票不適用。

他航機票若涉及華航、華信航段，仍需依照他航機票規定辦理。

(二)長榮航空

<https://www.evaair.com/zh-tw/about-eva-air/news/travel-news/2020-01-24-wuhan-coronavirus.html?filter=>

1. **適用對象：**凡持有長榮及立榮航空兩岸或國際航線 2020 年 6 月 30 日至 2020 年 7 月 15 日(含)由台灣出發確認之機位，並已於 2020 年 02 月 03 日(含)前開立機票者。
2. **申請期限：**即日起至 2020 年 02 月 10 日(含)
3. **更改訂位：**
 - A. 可於機票效期內，更改其他出發日期之長榮/立榮航空兩岸或國際航線航班，且與原開立機票相同之行程及訂位艙等，得免收改票手續費一次。
 - B. 透過旅行社購買之機票，請先聯繫原開票旅行社協助辦理。
4. 無限萬哩遊會員於上述申請期間內，申請與原酬賓機票/升等機位相同區間或條件之長榮/立榮酬賓機票改/退票或升等作業，免收過期哩程數及改退票手續費一次，會員酬賓機票與使用哩程升等機位，請洽長榮及立榮航空處理後續更改。
5. **退票：**
 - A. 以非自願退票辦理，退票免扣手續費。
 - B. 透過長榮航空網站購買的機票，可直接透過網站提出退票申請或請洽長榮航空訂位票務中心。
 - C. 透過旅行社開票的機票請洽旅行社辦理退票。
6. **團體旅客：**

請逕洽原開票旅行社協助辦理。
7. **免費/折扣機票：**

如 ID/AD/DM 等，不在本辦法範圍內。

(三)虎航航空 <https://www.tigerairtw.com/zh-tw/20200204>

適用對象：凡於 2020 年 2 月 3 日(含)前已購買台灣虎航營運之所有航線(班

號為 IT 開頭)，且航班往來區間為 2020 年 6 月 30 日起至 2020 年 7 月 15 日(含)由台灣出發之機票。

申請期限：即日起至 2020 年 2 月 10 日(含)止。

方案一：更改訂位

- 符合上述說明之適用對象，如選擇日期仍有可售座位時，始可免費更改日期，且得免收票差及手續費，更改以一次為限；可改訂日期範圍為即日起至 2020 年 10 月 24 日(含)前，且須以來回程皆可搭乘完畢為準。
- 欲進行改票作業，須進線至台灣虎航客服中心+886-2-7753-1088；或於上述申請期限前，進入線上表單(<https://www.surveycake.com/s/gq7w2>)申請更改訂位，則無須再進線至客服中心

方案二：退票

- 符合上述說明之適用對象者，始可選擇全額退費，且不需支付任何手續費。
- 欲進行退票作業，請直接進行線上表單填寫即可：<https://www.surveycake.com/s/vRDY8>。謹提醒，選擇退票的旅客，退款約須 4 週左右的工作天作業至購票時使用的信用卡發卡銀行端，後續相關退款時程，請逕自與發卡銀行聯繫。

其它說明：

- 謹提醒，凡線上申請的旅客，可於申請時填寫「申請人電子信箱」欄位，凡是收到回條者，即表示有成功遞交退票申請，我們將盡快審核處理。
- 它航機票若涉及台灣虎航航段，仍須依照它航作業辦法規定辦理。
- 如原始購票非透過台灣虎航官網購票者，請逕洽原開票旅行社或開票平台協助辦理。

Q9、武漢肺炎引發之相關消費爭議，有哪些管道可快速得知最新因應措施？

(一) 各無線、有線電視頻道跑馬燈

本院新聞傳播處配合於所徵收之無線、有線電視媒體(壹傳媒、年代、東森、中天、民視、三立、聯利媒體、亞洲衛星電視、臺灣電視、中國電視、中華電視、公共電視等 12 家電視頻道)，刊登 1950 專線等最新即時訊息，請民眾留意觀看。

(二) LED 公共服務訊息

本院新聞傳播處配合於全國 73 處(火車站、高速公路服務區、部立醫院及監理站等)LED 跑馬燈據點，宣導 1950 專線，民眾看見口罩

價格異常、品質瑕疵等消費爭議，請立即撥打 1950 逕向各地消保官申訴。

(三) 本院消費者保護會網站「武漢肺炎專區」

專區內容包括：消保處作為、武漢肺炎消費者權益 Q&A、各主管機關資訊、宣導資源、相關法規及線上申訴等，消費者能適時知悉相關主管機關之最新防疫作為。

(四) 臉書消保博士一波波粉絲專頁

本院消費者保護處將配合刊登相關最新新聞、訊息供民眾參考，歡迎民眾加入追蹤、訂閱(目前約 8,000 人)。