

104 年 12 月份消費者保護宣導

旅遊行程中發現與廣告不符或不實，應如何救濟？

旅遊廣告也是契約的一部分，如果發現行程與廣告不符或不實時，可依據廣告的內容要求業者依約履行，如旅行業者不履行時，可就不符或不實部分，要求兩倍差價之違約金。此外行程中亦可收集各地的住宿收據、景點票根或拍攝錄影帶，以證明行程變更，返國後再向業者、觀光局、消費者服務中心（以電話或手機直接撥打 1950 四碼即可）或各地消費者保護團體申訴。

另民法旅遊債篇第 514-7 條規定：「旅遊營業人提供旅遊服務未具備通常之價值及約定之品質時，旅客得請求旅遊營業人改善、減少費用、終止契約，並得請求損害賠償。」；同法第 514-8 條規定：「因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客可就其時間之浪費，得按日請求賠償相當金額，但其每日賠償金額，不得超過旅遊營業人所收旅遊費用總額每日平均之數額。」