



臺北市政府法務局

Department of Legal Affairs, Taipei City Government

# 即時預訂平台（FunNow）行政調查案

葉家豪消保官



# FunNow 官網

funnow

下載 App 領優惠



註冊 / 登入

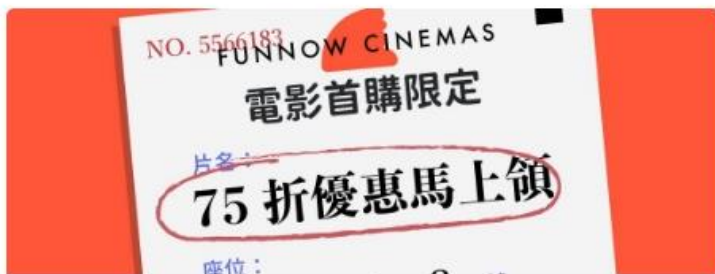
提供台北休息住宿訂房、台北按摩 SPA 預約、台北餐廳酒吧訂位及更多都會享樂！



快來看看燒



夜空下的點點螢光🐛最美「螢」地在這裡，快領優惠 >>



還沒用 FunNow 訂電影票，就不知道有多方便，點我領優惠試試🎬



士林區熱門飯店「璞旅」🏠塵囂中的寂靜，給你優惠今晚住進去❤️

北  
香



溫泉泡湯



餐廳 | 酒吧



玩美 | 保養



按摩



住宿



KTV | 派對



休息



手作體驗



露營



美髮



外帶



密室逃脫



運動



毛小孩



機場接送



# 案緣

- 10/28 19:39 預約當日 20:30 按摩服務
- 10/28 19:52 取消預約

➔ 收取 **30%** 訂金

違反消保法第19條規定？



# 退費規則（修正前）

- 距預訂時間 30 分鐘內之訂單無法取消。
- 交易成功後，有 10 分鐘的猶豫期，若於猶豫期內取消交易訂單，此筆訂單將會全額退費至原信用卡帳戶，並退還使用之 Fun 幣至 FunNow 帳戶。距預訂時間 30 分鐘內之訂單不適用前述之規定，不得取消辦理退款。
- 交易成功後，超過 10 分鐘猶豫期，若取消交易訂單，此筆訂單將會收取訂單金額 (未扣除 Fun 幣及優惠折抵之訂單金額) 30% 之訂金後，退費至原信用卡帳戶，並退還使用之 Fun 幣至 FunNow 帳戶，若該訂單使用優惠碼恕無法返還。距預訂時間 30 分鐘內之訂單不適用前述之規定，不得取消辦理退款。
- 若為特殊商品或於文案內有特殊退訂規則之商品敘述，退費規則依該商品文案為準。



# FunNow平台提供（販售）之服務

**funnow**

1

即時預訂服務

可避免消費者在使用禮券時，遇到「欲使用時段無法使用禮券」之窘境

2

消費者所購買之服務

住宿、餐飲、泡湯、按摩等實體店面服務



# 即時預訂服務 VS 購買禮券

**Q1**：消費者在網購平台上購買禮券，依消保法第19條規定，有「收到禮券」七日內退款之限制，在funnow上購買即時預訂服務，倘依消保法第19條規定，則是在「接受服務」後七日內可以解約，合理嗎？

**Q2**：依商品(服務)禮券定型化契約應記載事項第4點規定，消費者退還禮券，企業經營者得收取3%手續費，但在funnow上購買即時預訂服務，依消保法第19條規定，不得收取任何費用，合理嗎？

**Q3**：提供之服務已預定特定期日，相較於禮券而言，業者可能支出更多的成本，若容許消費者任意取消，是否亦應衡酌業者損失？



# 大陸地區法

## 中華人民共和國消費者權益保護法 §25

- 經營者採用網路、電視、電話、郵購等方式銷售商品，消費者有權自收到商品之日起七日內退貨，且無需說明理由，但下列商品除外：
  - 消費者定作的；
  - 鮮活易腐的；
  - 線上下載或者消費者拆封的音像製品、電腦軟體等數位化商品；
  - 交付的報紙、期刊。
- 除前款所列商品外，**其他根據商品性質並經消費者在購買時確認不宜退貨的商品**，不適用無理由退貨。
- 消費者退貨的商品應當完好。經營者應當自收到退回商品之日起七日內返還消費者支付的商品價款。退回商品的運費由消費者承擔；經營者和消費者另有約定的，按照約定。



# 德國法

## 德國民法第312條之7 II

9. 下述 ( 第2項 ) 第2句規定以外，提供非以家居為目的之住宿服務、運送商品服務、車輛出租服務、餐點與飲料供給服務及其他與休閒活動相關服務之契約，且**該契約就服務之提供設有特定日期及期限者**。





# 歐盟指令

## 消費者保護指令 ( Directive 2011/83/EU ) 第16條第1項

有下列情形之一者，會員國不應提供第9至15條有關規定遠距銷售契約與營業場所外契約之撤回權：

- (1)提供非以家居為目的之住宿服務，運送商品服務、車輛出租服務、餐點與飲料供給服務及其他與休閒活動相關服務之契約，且該契約就服務之提供設有特定日期及期限者。



## 通訊交易解除權合理例外情事適用準則草案總說明

二、易於腐敗商品、依消費者要求所為之客製化給付或一經提供即為完成之線上服務等商品或服務，**有退還後不易再出售或性質上不易返還等特性**，爰規定為本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事。（第二條）



# 建議方案

- 有國內學者認為，對於旅遊景點、遊樂園入場票券等類型交易，應透過類推適用例外準則第2條第2款及第5款，構成排除解除權行使之另一個合理例外事由，消費者因此不得再主張適用消保法中通訊交易解除契約之規定。（吳從周老師，電子票券交易與解除權合理例外情事，月旦裁判時報第75期）。
- 綜合考量消保處會議結論以及國內學者見解，請曙客股份有限公司調整相關退款政策，諸如：刪除固定收取30%訂金、改採階梯式退費方式辦理退費等，俾利兼顧消費者之權益。



# 退費規則 (修正後)

## 住宿類

### 取消與更改時間政策

#### 更改訂單時間注意事項：

- 此為特殊商品，不得更改時間，詳細規範請參考商品頁面之說明。

#### 取消訂單注意事項：

- 在享樂時間前 3 日 (含) 前取消，將全額退費。
- 在享樂時間前 1 ~ 2 日 (含) 取消，將收取訂單金額之 50% 訂金。
- 在當天 (出發第 0 日) 取消，將收取訂單金額之 100% 訂金。
- 截止時間皆以方案當地時間為準

✓ 「沒收30%訂金」刪除

✓ 採取「階梯式」方式退費

## 一、餐飲/按摩/美類等

### 取消與更改時間政策

#### 更改訂單時間注意事項：

- 在享樂時間開始 3 小時前，可更改一次享樂時間。
- 享樂時間變更後，該訂單不可再次更改或取消。
- 線上付款更改時間如有價差，將不另行退款。

#### 取消訂單注意事項：

- 在享樂時間開始之 72 小時 (含) 前取消，將全額退費。
- 在享樂時間開始之 3 (含) ~ 72 小時 (不含) 內取消，將收取訂單金額之 20% 訂金。
- 在享樂時間開始之 0 (含) ~ 3 小時 (不含) 內取消，將收取訂單金額之 100% 訂金。
- 截止時間皆以方案當地時間為準



# 退費規則（修正後）

## 三、體驗類

### 取消與更改時間政策

#### 更改訂單時間注意事項：

- 在享樂時間開始 4 天前，可更改一次享樂時間。
- 享樂時間變更後，該訂單不可再次更改或取消。
- 線上付款更改時間如有價差，將不另行退款。

#### 取消訂單注意事項：

- 在享樂時間前 7 日（含）前取消，將全額退費。
- 在享樂時間前 4 ~ 6 日（含）取消，將收取訂單金額之 50% 訂金。
- 在當天（出發第 0 日）~ 享樂時間前 3 日（含）取消，將收取訂單金額之 100% 訂金。
- 於活動中如因非可究責主辦單位之因素中止參與活動，將不予退回款項。
- 如因天災等不可抗力因素，FunNow 將主動聯繫延期或退款。
- 上述時間以消費者進線客服人員表明要取消的時間點為準。
- 取消收取手續費依四捨五入計算至元。
- 同筆訂單因可歸責於消費者理由提出修改時，僅得修改一次，並限更改時同方案有可選擇之時段，且更改的時段價格不得高於原訂單金額。
- 截止時間皆以方案當地時間為準