

旅行社安排購物，物有瑕疵一個月內可請求協助理

近來因國民生活水準提高，一般人對於休閒日漸重視，旅遊風氣為之盛行，但隨之而來的旅遊糾紛也時有所聞。民法在 88 年間修正時，為了因應不斷增加的國、內外旅遊紛爭，乃特別訂定「旅遊」專節來規範旅遊營業人與旅客間的相關權利義務，藉此便就民法中有關旅遊的重要規定略加介紹，以便讓讀者們能有正確的認識。

首先，民法債編中設有「旅遊」專節，所以旅遊已是明文的有名契約之一。旅遊契約意指旅遊營業人（即一般的旅行社）與旅客約定，由旅遊營業人提供旅客旅遊服務，而旅客支付旅費的契約。又旅遊服務則是指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關的服務而言，如果只是代訂機票或飯店等自助式旅行服務，則不是屬於這裡所稱的旅遊服務，此等業者與顧客間的關係並非旅遊契約關係，而僅是一般的委任關係。至於旅遊營業人雖因旅客的請求，便要以書面記載：旅遊營業人的名稱及地址、旅客名單、旅遊地區及旅程、旅遊營業人提供的交通、膳宿、導遊或其他有關服務及其品質、旅遊保險的種類及其金額、其他有關事項與填發的年月日等事項並交給旅客，但這只是一種證明旅遊服務內容及相關事項的文件而已，並不是說旅遊契約一定要訂立書面才算成立。

其次，旅遊契約成立生效後，旅遊如須旅客的行為始能完成（如提供護照辦理簽證等）而旅客不為時，旅遊營業人可定相當期限來催告旅客為之，旅客如不在期限內完成行為，旅遊營業人便可終止契約，並得請求賠償因終止而生的損害。又縱然旅遊開始後，旅遊營業人也可基於前述原因終止契約，但由於此時旅客身處異地，為保護旅客起見，旅客仍可請求旅遊營業人先墊付費用將其送回原出發地，在到達後旅客再附加利息還給旅遊營業人。至於旅遊開始前，旅客是可以變更由第三人來參加，旅遊營業人若無正當理由是不可以拒絕的。但如因而造成費用的增加，旅遊營業人可以請求該第三人來支付，但如減少，旅客則不能請求退還。

又旅遊營業人除非有不得已的事由，否則不能變更旅遊內容。旅遊營業人不得已變更旅遊內容時，其因此減少的費用應退還於旅客，但增加的費用則不能再向旅客收取，旅客如果不同意變更旅程也可以終止契約。此時，旅客可以請求旅遊營業人先墊付費用將其送回原出發地，再於到達後附加利息償還。另外，旅遊營業人所提供的旅遊服務，還要具備通常的價值及約定的品質，如不具備時，旅客可以請求改善，旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客便可請求減少費用，但如有難於達到旅遊預期目的時，旅客則可終止契約。若因可歸責於旅遊營業人的事由，導致旅遊服務不具備前述價值或品質，旅客除了請求減少費用或終止契約外，還可請求損害賠償。如旅客終止契約時，旅遊營業人應負擔費用而將旅客送原出發地。

再來，如因可歸責於旅遊營業人的事由，以致旅遊未依約定的旅程進行時，旅客就其時間的浪費，是可以按日請求賠償相當的金額，只是每日賠償金額不得

超過旅遊費用總額每日平均的數額。而旅遊未完成前，旅客也可以隨時終止契約，只不過必須賠償旅遊營業人因終止而產生的損害。此時，旅客還是可以請求旅遊營業人先墊付費用將其送回原出發地，再於到達後加利息償還。要注意的是，有關上述增加、減少或退還費用請求權，損害賠償請求權及墊付費用償還請求權，都要在旅遊終了或應終了之時起的1年間行使。

最後，旅客在旅遊中發生身體或財產上的事故時，旅遊營業人當然要為必要的協助及處理，如果事故是因非可歸責於旅遊營業人的事由所造成，那麼因此所生的費用則要由旅客負擔。還要注意的是，為了保障旅客權益，旅遊營業人如安排旅客在特定場所購物而物品有瑕疵時，則旅客可在受領物品後的1個月內，請求旅遊營業人協助處理。

- 相關法條：民法第514條之1至第514條之12

