

網路訂房，日期訂錯了，可以取消刷退嗎？

228連假或許有人會想去國內外度假放鬆，但網路訂房，日期訂錯了，可以取消刷退嗎？

一、事實：

小明上網搜尋，找到一訂房平台，為一國外網站（*.com），裡面有很多飯店或民宿可供選擇，小明玩了一天有些累，就照著手機程序訂好飯店，且以信用卡付款完成。但接到確認簡訊，一看是訂到2個星期以後的日期，就找網站上客服電話，打了好幾次，都沒人接，無法取消訂房，錢也付了。因隔天還有行程，就沒再聯繫，隔了幾天，於早上10點多打給客服，終於有人接聽，便向其說明，並要求取消訂房，退還價金。但該訂房平台以小明預訂一間不可退款的房型，於訂房網頁有載明，且房價較便宜，以此原因拒絕取消訂房。小明認為訂錯日期，卻沒有取消機制，感覺權益受損，故提起申訴。

二、問題研析與建議：按交通部102年8月1日交路（一）字第10282004115號令公告之「觀光旅館與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約」應記載及不得記載事項第5點規定：「旅客解除契約時，應通知業者，並得要求業者依下列標準返還已繳之定金：(一)旅客解約通知於預定住宿日十四日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之百。……(七)旅客解約通知於預定住宿日當日到達或怠於通知者，業者得不退還旅客已付全部定金。」查本案訂房網站平台為國外網站，其在網頁上載明「訂單是不可退款的」，並以此為由拒絕小明取消訂房，但其網頁注意事項已違反首揭應記載及不得記載事項第5點規定，依消費者保護法第17條規定，定型化契約無效。綜上，消費者如訂錯日期，得依前揭應記載及不得記載事項第5點規定之通知日期，要求業者依比例退還。

圖片來源：<https://images.app.goo.gl/GarTMDuYbnGNhwqEA> (寶寶溫親子旅行<https://bobowin.blog/hsinchu-hotel/>)

資料來源：台北市政府法務局消費者保護專區

https://www.legalaffairs.gov.taipei/News_Content.aspx?n=A705EB47174870DF&sms=EECFEBE195BB50E3&s=0DF43A86170BC631