

運動場館業者發行禮券之退券機制及手續費計算方式

Q&A

Q1：業者可否拒絕消費者退券？

不可以。依據「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」第 4 點，業者應於商品禮券後方記載消費者要求退還禮券之程序及退券返還金額。

Q2：退券時手續費是否有上限規定？

有。業者在收取手續費時，費用不可以超過返還金額的 3%。

Q3：在什麼樣的情況下消費者退券，業者不可收以收取手續費？

倘在不可歸責於消費者之事由的情況下，例如業者倒閉，業者是不可以收取任何手續費。

Q4：假設室內游泳池推出優惠券，優惠券一本 30 張，每張面額 90 元，本票券售出後如欲退回，須持原發票至 1 樓服務台辦理，依售價扣除已使用張

數之金額(以原價 100 元計算),並酌收手續費 3%
後退還餘額,上述此種退券機制是可以的嗎?

可以。假設今消費者已使用 10 張優惠券,想退未使用的
20 張票券,計算方式如下:

$$2700-10 \text{ 張} * 100 \text{ 元} - 1700 * 0.03 = 1649 \text{ 元}$$

手續費 51 元($1700 * 0.03 = 51$)未超出返還金額的 3%。

Q5: 假設室內游泳池回數票費用一本 30 張 2700 元,
消費者想退券,退券計算如下:已使用張數每張
以全票 100 元計價,扣除後再收取兩成行政作業
費用,剩餘金額退還之。上述此種退券機制可以
嗎?

不可以。假設今消費者購買後想退券,但已使用 3 張,退
費方式為 $2700 - 300(100 * 3 \text{ 張}) = 2400$ 元, $2400 * 0.2(20\% \text{ 行}$
 $\text{政作業費}) = 480$ 元,退還金額為 $2400 - 480 = 1920$ 元,其中
手續費 480 元已超過返還金額的 3%。

Q6: 假設游泳池回數票 2100 元 30 張,消費者已使用
2 張,退費機制為:手續費=(購買價格-已使用票

券價格)*10%，退費額度=(購買價格-已使用票券價格)-手續費，退費計算如下：票券單價=2100/30=70 元，已使用票券價格=70*2=140 元，退還金額：(2100-140)-[(2100-140)*10%]=2100-196=1764 元，上述退券機制符合規範嗎？

不符合。業者手續費之收取已超過返還金額的 3%。

Q7: 若業者違反「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，會受到什麼裁罰？

1. 本署會每年度會輔導各地方政府辦理年度消費者保護查核作業，查核運動場館業者發行商品（服務）禮券，是否符合「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」第 4 點規定，並督請不合格業者改善。
2. 若經主管機關督導後，禮券發行業者仍有違反公告之商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項規定時，各行業之主管機關得命其限期改正，而屆期不改正或經再次命其改正而屆期仍未改正者，可依消費者保護法第 56-1 條規定先後處以新臺幣 3 萬元以上 30 萬元以下或新臺幣 5 萬元以上 50 萬元以下之罰鍰。

