

糟！旅遊證件遺失

引言：消費者透過旅行社辦理台胞證，因業者未歸還舊證件，消費者擔心權益受損，而向消基會申訴。最後旅行社同意賠償消費者辦理新台胞證的費用、及負責一切因舊證件遺失而可能衍生的後續損害。

案情：

本人於民國 96 年 5 月，透過花蓮市老人會團體，報名參加 A 旅行社辦理的中國大陸環線精緻八日遊，預定出遊時間為同年 6 月 24 日。出發前一個月，本人將護照及台胞證交予 A 旅行社，但服務員陳小姐告知，本人的台胞證於 5 月底即將到期，必須重新辦理；然在行程結束後，陳小姐並未將本人的舊台胞證歸還。

該舊台胞證對本人而言深具意義，因其為本人各次旅遊的紀錄與回憶，也擔心遭不法人士變造而嚴重侵犯到本人的權益。

因此本人於 7 月 24 日向 A 旅行社提出嚴正聲明，要求 A 旅行社於 10 日內，歸還本人的舊台胞證，否則本人將循法律途徑，提出新臺幣 10 萬元（以下同）之賠償金；同時日後如發生任何侵犯本人權益之情事，一切皆由 A 旅行社負起法律上的責任，並須加倍賠償本人因此所受的損害。

但 A 旅行社服務員陳小姐卻以推諉方式，一方面說是被香港發證單位收回，又說已交由老人會的總幹事轉交予本人（但老人會卻表示沒有這回事），本人遭到如此惡質的對待，愈想愈生氣，便向消基會花東分會請求協助。

消基會處理：

消基會瞭解案情後，立即進行雙方協商。其間 A 旅行社服務員陳小姐為恐此事件造成公司形象受損，因此不敢向上級主管及負責人面報，致使事件的處理一再延誤。

經消基會努力下，最後由 A 旅行社負責人親自出面向消費者道歉，同時出具書面切結書，日後如因舊台胞證未歸還，而發生任何侵犯消費者權益之情事，一切皆由 A 旅行社負起法律上所有責任，同時補貼消費者辦理台胞證的費用 1 千 7 百元整，並且加強服務人員的訓練及教育，以提升服務品質，至此雙方達成和解，全案落幕。

最後消費者將 1 千 7 百元悉數捐給消基會花東分會，同時 A 旅行社亦向消基會訂閱《消費者報導雜誌》一年份，表示對消基會的肯定與支持。

消基會說明與建議：

就本案而言，消基會呼籲消費者參加旅行團時，不管是繳交身分證、費用或其他證件，都應要有索取收據或證明的習慣；另外，若需要繳交身分證影本代辦簽證

手續或作為購票證明時，可同時在身分證正反兩面緊鄰文字的空白處註明用途，如「此影本僅供購票證明之用」等，並加蓋印章（印章須蓋在影本文字與加簽文字之上），以防止被不肖業者挪為他用。

如果相關舊證件具有保存意義，消費者希望辦完新證件後能繼續保有時，也可在收執聯特別加註，以提醒承辦人員注意，因為辦理新證件時，舊證件即同時失效，有些單位會將舊證件收回，以免舊證件流落在外。

而旅行業者代辦出入國或簽證手續時，應合理收費並妥善保管各項證照，於辦完手續後盡速將證件交還旅客，若發生遺失或毀損，消費者可要求業者負責補辦及賠償損失。

消基會也提醒消費者，在國外旅行，護照（台胞証）乃身分證明文件，旅客應自己隨身攜帶與保管，非必要時，不須交由業者集中保管；且在行前應自行影印備份分開存放，萬一不幸正本遺失而人處異地，才有快速補救之道。

備註：

一、台胞證新辦：

5年效期單次。必備文件：3個月內2吋彩色照片1張、身分證影本、有效護照影本、聯絡電話及地址。

二、台胞證加簽：

5年效期單次。必備文件：有效舊台胞證正本。（依據香港主辦單位之規定：除非有特殊原因或申辦時加註索回舊證，才會將舊證打孔註明作廢字樣後與新證一起發還，否則舊證即予以收回，僅發放續簽之新證。）

基隆地檢署政風室 關心您