

專案質詢

8-2-2-0551

立法院議案關係文書 中華民國 101 年 9 月 26 日印發

案由：本院王委員惠美，針對近日發生國籍航空嬰兒票訂價過高事件，引發大眾關注。對此，民航局固表示將請航空公司檢討修正，惟票價問題僅為航空乘客運送關係的一環，在國際航空業者與乘客間權利義務事項未有完整法律規範前，以政府現時的作法「頭痛醫頭、腳痛醫腳」，類似問題將不斷上演。我國既期許為亞太營運中心，為保障消費者權益，民航局與消保會應儘速商訂具有法律強制效力之「國際線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」，以達到有效保護消費者之目的，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、國籍航空現行嬰兒票價為「成人票票面價」的 10 分之 1 加燃油附加費，相較於外籍航空以「成人票實售價」之 1 至 3 成定嬰兒票價，國籍航空貴了 4 倍。上情經媒體揭露後，引發大眾關注。對此，民航局表示，已在蒐集各國航空公司的作法，將請航空公司檢討修正。
- 二、事實上，票價問題只是航空乘客運送關係的一環，除此之外，消費者還不免遇到機票遺失、退票、更改航班、班機異常或延誤及行李託運等問題，此時如無明確法律具體規範航空業者與乘客間權利義務，倘遇消費爭議，消費者權利將難以主張。
- 三、先就國內航空乘客運送部分，過去雖有「國內線航空乘客運送定型化契約範本」可資參考，惟其不具法律強制效力。為加強乘客權益之保障，交通部於 96 年增訂「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」，規範內容包括：機票遺失、航班異動、班機延誤、行李託運，以及契約內容變更或加價等相關問題之處理。依據消費者保護法施行細則第 15 條第 2 項規定：「中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容。」，由此可知，主管機關公告的「應記載及不得記載事項」，具有法律上效力。縱使航空業者未將應記載事項的內容放入定型化契約，主管機關公布的應記載事項也會形成定型化契約條款的內容，進而達到保護消費者的目的。

立法院第 8 屆第 2 會期第 2 次會議議案關係文書

- 四、至於國際航空乘客運送部分，僅消保會於 95 年制定的「國際機票交易重要須知範本」，惟範本內容只有使用期限、停留天數、搭乘航班說明、退票說明等事項，未對發生爭議時應如何解決問題有所規範，且據消保會公布的行政函釋，「國際機票交易重要須知範本」並不具有強制效力，無法拘束航空業者，產生保護消費者的作用。
- 五、按民用航空法第 47 條第 1 項及民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法第 2 條規定，旅客與航空業者若發生糾紛，民航局應協助調處之。然在國際航空業者與乘客間權利義務事項未有完整法律規範前，以政府現時的作法只能「頭痛醫頭、腳痛醫腳」，類似問題將不斷上演。我國既期許為亞太營運中心，為保障消費者權益，民航局與消保會應儘速參照「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」，會商制訂關於國際航線之「應記載事項」，以達到有效保護消費者之目的。