

專案質詢

8-2-13-0963

立法院議案關係文書 中華民國 101 年 12 月 12 日印發

案由：本院丁委員守中，針就近來計程車司機屢因細故致生消費糾紛，認為消費者既然透過無線電派遣業者之媒合搭乘業者派遣之出租車輛，無線電派遣業者即應就消費者之消費安全負責。然屢次糾紛見諸報端後，所屬無線電派遣業者均僅以「已於隔日除名」或「司機自行脫隊」為由，規避其身為提供服務之企業經營者之管理責任，實有未當。本席特要求主管機關應基於維護消費者之乘車安全，檢討對無線電派遣業者之監督機制並令負起相關責任，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、透過無線電派遣業者叫車已成為許多消費者出門搭車的重要選項，無線電派遣業者藉由提供媒合服務，得從車資中抽取每趟次 10 元或不等之費用作為媒合服務之代價。此項費用雖非直接向消費者收取，惟實質上仍係消費者間接支付之代價，業者應對消費者提供具合理期待性之服務。
- 二、日前某消費者透過 XX 大車隊叫車，因攜帶兩台娃娃車，司機無合理理由拒載還因態度惡劣而鬧上新聞版面，結果隔日該 XX 大車隊以「該司機已離隊」為由撇清責任，未提供具合理期待性之服務。業者大賺其錢，而這種新聞卻屢屢上演，消費者的權益及安全何在？
- 三、由於營業車輛管理之良窳與民眾行的安全關係甚鉅，除對駕駛人個人之管理外，亦應針對提供媒合服務之企業經營者加強規範並令其負起維護消費者權益之責任，故向行政院提出書面質詢。