

## 火車高鐵票遺失 有補救方式！

「要搭車了，車票呢？」、「明明已持票上車，怎麼遇到列車長查票時，就是找不到票」等各種車票遺失的情境，對於常坐火車高鐵的旅客而言，不難有這樣的周遭經驗，然而，細讀鐵路法及鐵路運送規則後發現，即便有退票、運送遲延等事項之規範，就是沒有「車票遺失應如何處理」的規定；為周延維護旅客的權益及提供鐵路機構遵循之依據，交通部特依消費者保護法第 17 條規定，研訂「鐵路旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項」(以下簡稱本事項)草案，並經行政院消費者保護委員會第 55 次會議審議通過，待交通部公告後，即可上路。

本事項規範對象為「鐵路機構」，係指依鐵路法所定以鐵路營運為業務之公(民)營機構，例如臺鐵、高鐵，不包括依大眾捷運法所設立系統之捷運、輕軌等營運機構。規範重點，則包括：

### 一、資訊應充分揭露：

鐵路機構應將營業時間、票價、雜費、列車時刻表、運送契約及各項使用需知(例如定期票、回數票之使用)揭示於車站明顯處所及網站。

### 二、車票變更：

旅客持未經查驗之車票，經鐵路機構同意後，得辦理搭乘日期、班次或車種之變更，其變更手續費之收取，第一次免收，第二次則依退票規定辦理。

### 三、退票辦理：

旅客得持未經查驗之車票，於車票有效期限內辦理退票，並應支付手續費；如係持經查驗之車票擬辦理退票時，則需具有「於車票有效期間內，因疾病等正當事由」或「經鐵路機構同意」之情事，始得辦理。

### 四、車票遺失之處理：

旅客遺失記名車票，得辦理掛失及退費或補發車票；如是遺失無記名車票，則需向鐵路機構報備後，再先購(補)買同日、同起訖區間車票，始得乘車。倘事後尋獲車票，且經鐵路機構查明該票未曾使用或未完成旅程者，旅客得於一年內請求鐵路機構退還原車票票價之%(最高不得超過 80%)。

### 五、運送遲延責任：

鐵路機構應即時將遲延事由通報旅客，並於車站及列車上以廣播或資訊方式顯示；同時，鐵路機構並應對旅客負遲延賠償責任。

行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)表示，由於鐵路運送兼具大眾運輸功能，為使運送能發揮最大效能，對於無票搭車、退票手續費、車票遺失等事項，雖得允許鐵路機構依法令規定自定相關費用之收取或退還規定，惟仍呼籲各鐵路機構在遵循各法令規範之際，別忘了亦應提供友善之購(退)票與乘車服務，例如多元購(退)票管道之提供；此外，行政院消保處也提醒旅客，記得買票或搭車時，車票一定要保管好，千萬不要跟自己的荷包過不去。

