

## 公路運送契約規範有更新！

為使公路客運業旅客運送契約規範之完整性及資訊更明確與充分揭露，交通部特將現行回數票使用規範(即「公路(市區)汽車客運業無記名票證定型化契約應記載及不得記載事項」)整併於公路汽車客運業旅客運送定型化契約規範中。

本次修正重點包括：

- 一、 整併現行回數票使用規範與公路汽車客運業旅客運送契約規範：原回數票使用規範，例如其「定義」、「使用方式」、「履約保證機制」、「退票辦理」及不得記載「未使用完之無記名票證餘額不得消費」等事項，均納入公路汽車客運運送契約規範中。
- 二、 強化業者資訊揭露義務：增訂「本站牌僅供旅客下車用」、「車票及無記名票證應記載業者名稱、路線使用起迄區間、票價/面額」等應揭露資訊項目，及如無法完整記載時，亦應於業者之網站或其他電子資訊方式呈現，供消費者清楚查閱。
- 三、 修正車票重複劃位時，旅客得要求重新劃位，亦得要求退票並全額退費；倘無法乘坐該次班車，而改搭其他車次者，業者應給予該其他車次票價八折以下搭乘優惠。
- 四、 增訂業者對於對號車票退票手續費之酌收標準為：1、票價新臺幣(下同)200元以下者，手續費≤10元，2、票價201元~400元者，手續費≤15元，3、票價401元以上者，手續費≤20元。

本院消費者保護處(以下簡稱本院消保處)表示，本次修正將使公路運送契約規範更趨完整性與衡平性。部分業者之退票手續費亦已依前開規定辦理。本院消保處並指出，本案業經本院消費者保護會第63次會議審議通過及完成本院核定程序，將待交通部公告後，即可上路實施。