

## 疫情警戒下，消費者「行」的權益

國內嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情嚴峻，全國疫情警戒已升至第三級，加嚴、加大全國相關限制措施，國人應避免不必要移動、活動或集會，但也因此衍生消費爭議。行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)整理分析因為疫情所衍生「行」的消費爭議態樣、相關處理依據及建議，提供消費者參考。

行政院消保處表示，近期因疫情所生「國內線航空乘客運送」及「國內固定航線載客船舶乘客運送」之消費爭議如下：

### 一、國內線航空乘客運送

#### 1、爭議態樣

- (1) 消費者透過境外第三方售票平台購買機票且已開票，適逢疫情警戒升級，航空公司已公告退票免收取手續費了，該平台卻照收不誤。
- (2) 消費者持搭乘期間非屬疫情三級警戒期間內的票券辦理退票，航空公司卻堅持依約收取手續費。
- (3) 離島大型活動因疫情緣故宣布停辦，航空公司仍依約收取手續費。

#### 2、處理依據

消費者辦理機票退改票作業時，業者得固依「國內線航空乘客運送定型化契約應記載事項」規定，收取一定比例之手續費。但全國疫情警戒升級為第三級，交通部民用航空局業已協調各航空公司，於全國第三級疫情警戒期間內，國內線所有航班，消費者於辦理退票時，免收手續費。

3、建議 如非屬上述情形，係因消費者個人考量而不欲搭乘者，行政院消保處籲請業者因應特殊情況，與消費者研商較為靈活及符合消費者需要的替代方案。

### 二、國內固定航線載客船舶乘客運送

#### 1、爭議態樣

航運公司配合疫情取消航班，卻拒絕全額退費。

#### 2、處理依據

消費者如遇有上述情形，得依「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載事項」規定，請求辦理退費或選擇更改航班；如消費者選擇請求退費，業者應全額退費並不得收取任何手續費。

另交通部航港局亦已函請業者配合於全國第三級疫情警戒期間，消費者有因疾病或其他不可歸責之事由辦理退票者，免收手續費。

鑒於疫情變化莫測，行政院消保處提醒消費者，如計畫購買國內線航空機票、固定航線載客船舶船票時，應注意下列事項：

- 一、 盡量直接向業者或透過其他國內合法售票管道購買票券；透過境外售票平台購買時，如衍生相關消費爭議，較難獲得妥適處理。
- 二、 了解清楚更改、取消的細節：購買前，請先了解如須更改或取消時之具體規定及應遵循之相關事項，例如：是否須另行支付其他費用等資訊後，再行購買。另外，購買後亦請隨時留意主管機關或業者因應疫情公布的退改票等相關資訊。

最後提醒消費者，如仍未獲業者妥適處理，可至行政院消費者保護會網站 (<https://cpc.ey.gov.tw/>) 進行線上申訴，如欲了解更多資訊，可參閱行政院消費者保護會網站「COVID-19 消費資訊專區」(網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/759189AEA1644E51>)。

