

華航罷工 消費者權益應確保

針對中華航空公司（簡稱華航）因桃園市機師工會發動罷工取消部分航班一事，行政院消費者保護處（簡稱行政院消保處）提醒受影響之消費者務必保留所有之相關單據，俾供日後求償之用。

行政院消保處表示，本次華航機師罷工前後，該處即積極與交通部觀光局及民用航空局協調聯繫有關消費者之權益保障措施，茲分述如下：

一、旅行社(參團旅遊)部分：

(一) 旅行社應妥為安排旅客轉搭其他航班或轉團，旅客如欲解約退費，則依國外旅遊定型化契約範本第 14 條規定處理，即旅行社應將已代繳之行政規費或已支付之必要費用扣除後之餘款退還旅客。惟該「必要費用」應依個案事實妥適認定，如航班停飛，機票費自不應列為必要費用，旅行社應返還旅客；至國外食宿及交通費用之損失，旅行社應儘速向華航求償後，返還旅客。

(二) 另出發後若無法依原定行程返臺，依範本第 26 條規定，所生滯留費用由旅行社負擔，旅行社並應妥適安排旅客轉搭其他航班返臺。

二、個人自行出國部分：

華航更改或取消航班，應及時通知旅客，並協助旅客簽轉其他航空公司，或提供退、改票免收手續費；若旅客因行程延誤造成國外食宿及交通費用之損失，行政院消保處呼籲華航應釋出最大善意，提供適當補償措施。

行政院消保處再次提醒消費者，最重要的事凡有關本次因華航罷工所支出之相關費用均應保留單據，以利後續求償之用。另該處已請交通部觀光局及民用航空局應分別督促旅行社及華航落實保障消費者之權益，若有消費爭議，應以有利於消費者之方式從寬妥適解決。

行政院消保處提醒消費者，航班如有遲延情形，依「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」之規定，航空公司應即向乘客詳實說明原因及處理方式，並適時免費提供必要之通訊、飲食或膳宿、禦寒或醫藥急救之物品等，消費者可依實際狀況主張權益。此外，消費者也應保留相關單據，以利後續向華航求償。如因本事件發生消費糾紛，可至行政院消費者保護會網站 (<https://cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴。

(資料來源：行政院消費者保護處)