**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**08-01-2018**

**航空公司服務條款手續費各有規定**

**參考消委會調查報告有助消費選擇**

 消委會調查經營從本澳出發航線的航空公司服務條款及各項手續收費，調查發現消費者如因個人原因沒有登機而需要辦理退回澳門機場乘客服務費與安保費，個別航空公司會收取高達八百元的手續費。消委會提醒消費者購買機票時，應先收集與比較不同航空公司服務條款的規定與收費項目，同時，消費者準備購買航空公司的平價或特價機票時，不要只比較票面價格，宜仔細計算在加入如托運行李、餐飲等費用後機票的總金額才決定是否值得購買。

 **注意機票是否包括免費托運行李服務**

 消委會向二十多間經營從本澳出發航線的航空公司發出問卷，調查包括托運行李的規定、取消航班的安排措施，機票的其他附加費用、以及協助消費者退回澳門機場乘客服務費與安保費時的手續及收費等服務條款。

調查反映一些低成本航空公司出售的機票，以及屬於特價性質的機票，航空公司或不會提供免費托運行李的服務，消費者如需有關服務，需自行為托運行李付費購買所要的重量，所以，消委會建議在規劃個人行程時，應仔細計算這類機票加入各項費用後實際的售價才作出消費選擇。

 **個別航空公司辦退回百餘元機場服務費須收八百元**

 由於颱風等不可抗力或航空公司因商業的原因而取消航班的情況，受訪的航空公司都會為消費者提供退款、更換航班或航點等安排，與此同時，消費者如因個人原因沒有登機提出索回一百四十元的澳門機場乘客服務費與安保費時，有約一半受訪的航空公司會免費協助消費者辦理退款，部份航空公司則會收取數十元至八百元的手續費，消委會指出個別航空公司以高達八百元的收費為消費者索回百餘元款項，以上的比例令消費者處於不利位置，呼籲有關的航空公司在維護與尊重消費者合理權益的前題下，應檢視現行的做法。

 **消費者須充份掌握航空公司服務條款**

消委會近年接獲與航空客運有關的投訴個案有輕微的增加，二零一七年共有四十四宗的投訴個案，當中包括航空公司更改或取消航班與之後相關的安排，以及其他各類手續費等，消委會建議消費者在規劃行程前，應考慮自身需求與條件，再比較不同航空公司的收費標準、手續費項目，同時，消費者如進行網上購票，務必準確填寫個人資料，以及充份明白航空公司的服務條款才作出消費決定，以避免因受條款限制而引致不必要的損失或爭議。

**航空公司要詳細列明收費及限制**

消委會亦建議航空公司在銷售機票相關過程中，包括在網站、廣告內應儘量列出機票價格以外所包含的各種費用與使用條件，若航班出現更改或取消等可能會影響消費者的情況，航空公司均有責任儘快通知到消費者並提供措施作出妥善安排，以保障乘客權益。

這次調查航空公司服務條款及手續費的報告已上載於消委會網頁（www.consumer.gov.mo）供消費者瀏覽與比較。

航空公司的服務條款及手續費調查報告網頁連結：[http://www.consumer.gov.mo/News/Data/PDF/Report/盡睇航空公司訂定之條款及限制.pdf](http://www.consumer.gov.mo/News/Data/PDF/Report/%E7%9B%A1%E7%9D%87%E8%88%AA%E7%A9%BA%E5%85%AC%E5%8F%B8%E8%A8%82%E5%AE%9A%E4%B9%8B%E6%A2%9D%E6%AC%BE%E5%8F%8A%E9%99%90%E5%88%B6.pdf)