

## 退票問題多 買前諗清楚

更新日期：2015-11-24

韓國是澳人近年的旅遊熱點，今年上半年韓國發生中東呼吸綜合症疫情，當時各地政府，包括本澳分別發出不同程度的外遊警示、建議，呼籲如無必要不應前往韓國。這對早已計劃好到韓國的消費者，尤其以自由行方式前往韓國的消費者，因需要自行處理機票退票等問題，當中有部份消費者從網上購票，甚至無法從一般渠道處理問題，遂向本會求助。

### 本會成功處理 46 宗的求助個案

本會當時就接獲 46 宗同類的求助個案，消費者均透過同一航空公司的網站購買了前往韓國機票，由於韓國持續受到中東呼吸綜合症疫情影響，故決定取消原定行程。然而，消費者卻面對更多的問題，包括相關的航空公司有甚麼措施來保障消費者的權益呢？如何與有關航空公司取得聯絡？在甚麼時候作出追討才不會錯失退票等權利？消費者在苦無資訊及辦法下，向本會尋求協助。

本會在處理有關個案時，須在有限的時間內爭取儘快與該航空公司取得直接聯繫，以保證消費者在機票有效期內，得行使航空公司發出處理相關事宜的規定，另外，對於消費者具備哪些條件才能提出退換機票？是否可以獲得全數退款？更換機票的時限？以上這些需要處理的問題，只有透過直接與航空公司取得確實訊息才能給予消費者清晰的回覆，以及判斷消費者的權益能否獲得合理的保障。

經本會透過不同途徑追查該航空公司的註冊地點及聯繫方式，成功與該航空公司取得聯繫，並將有關個案通知民航局。在順暢的溝通條件下，本會最終為有關的消費者與該航空公司達成各種解決方案，讓消費者的合理權益得到及時維護。

### 規劃行程前的建議

隨着消費者以自由行方式出外旅遊逐漸普及，消費過程中有機會透過網絡購買機票，本會提醒消費者，有些航空公司的註冊地並非澳門，這種屬於遠程的消費活動或會涉及適用法律及判決執行的問題，一旦發生消費爭議，處理過程較為複雜。

至於預繳式的消費本身亦存在各種風險，為此，消費者在選擇時，要多瞭解網站的背景資料、確定設立網站之公司的有效聯繫渠道，預付款項時可以以信用卡預支（不宜透過帳戶等方式付款），假如一旦公司結業時，視乎信用卡發卡機構之規定，消費者或許能向發卡機構申請“止付”程序，藉此預防或減少的損失。

消費者規劃旅遊計劃時，應預先諮詢有經驗的親友，登入各航空公司的官方網站，就不同航空公司價格、條款以至服務作出比較，如對條文有疑問應多作諮詢及瞭解，另外，消費者如用信用卡付費，亦要做好保安措施，以防個人資料外洩，以上都是消費者在擬定一個安全又愉快行程時的重要守則。①