

書面質詢

日前，因天氣驟變，除多個離境航班未能按時出發外，多個飛往澳門的航班亦無法降落澳門國際機場。據報導，有乘客投訴，在航班轉飛香港降落後，有關方面只宣佈取消往澳航班及向旅客提供免費從香港機場接返澳門的船票，但在等候期間的餐飲及其他事宜，卻任由旅客自行解決；亦有離境旅客因訂不了酒店而滯留機場，情況十分狼狽。

由於現行法例或相關指引並無就航班延誤、取消或轉降外地時，乘客可享有的權利作出明確規範，僅靠航空公司各自的條款進行處理，對乘客的權益保障實在不足，更重要的是在類似情況下，單靠旅客本人較難解決如酒店住宿、餐飲、往返交通等緊急需求。

民航局於數年前開始對航空運輸旅客權益的立法進行研究，並參考了歐盟、美國、加拿大、巴西等地的相關法例，最終在二〇一〇年開展《空運旅客在被拒絕登機、航班取消或延誤時的基本權利》行政法規草案的公眾諮詢工作。

諮詢文本列出當乘客遇上被拒絕登機、航班取消或延誤時，可依情況獲得航空公司退回未搭乘的旅程部分，以及已搭乘但對原定旅程計劃已無意義的旅程部份的機票的全數款項、返回出發地的航班、等候期間的合理餐飲住宿、往返機場及酒店間的交通接送、聯絡通訊等安排的建議。當局曾表示：“新的《空運旅客在被拒絕登機、航班取消或延誤時的基本權利》行政法規是確保旅客在遇到所列出的三種情況時，航空企業必須向旅客提供即時及適當的協助。故此，新行政法規實施後，肯定可進一步完善本澳法例對空運旅客消費權益的保障”，亦表示期望該法規可於二〇一一年實施。


不過，當局在二〇一一年修訂《空運人及航空經營人的民事責任制度》行政法規時，並沒有將上述保障航空旅客權益的建議納入，而只是將原來民航事故的民事責任賠償計算方式，依相關國際公約的規定而修改，且未見當局推出其他舉措加強保障航空旅客權益。

為此，本人向當局提出以下質詢：

一、二〇一〇年當局就《空運旅客在被拒絕登機、航班取消或延誤時的基本權利》行政法規草案作公眾諮詢後的諮詢結果究竟為何？當局至今曾否公佈其諮詢結果及總結報告？

二、澳門以世界旅遊休閒中心為定位，理應不斷完善對航空旅客權益的合理保障，但當局一直未能按照上述諮詢文本的建議，加強對航空旅客的保障立法，其原因為何？當局會否考慮出台上述保障措施？

澳門特別行政區立法會議員

Handwritten signature of 關翠杏 in black ink, written over a horizontal line.

關翠杏

2015年04月23日