



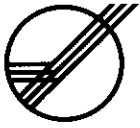
關於立法會關翠杏議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會2015年4月28日第381/E294/V/GPAL/2015號公函轉來關翠杏議員於2015年4月23日提出，行政長官辦公室於2015年4月29日收到之書面質詢，回覆如下：

民航局於2010年草擬了《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，同時進行了業界諮詢。隨後按照所收集到的意見對文本作出了適當修改，提交至行政會討論。行政會其後向特區政府提交了書面意見，指出要關注旅客權益的保障，建議修改條款。民航局亦就該些意見向業界進行了另一次諮詢，對於要增加保障的要求，業界反映了較難操作的意見。

上述法規草擬的目的，除了是提高處理旅客合理要求的作業水準外，亦希望讓乘客在遇該些情況以及營運機構在處理時，雙方對保障範圍有一套可依的標準，避免爭拗，故草案內容必須可保障旅客權益，同時亦合符業界的可操作性，兩者的比重必須獲得平衡，才能讓旅客和營運機構相互受益，故行政法規草案暫未有條件獲得通過。事實上，就旅客保護權益的議題，國際民航組織與各成員國和地區進行了多年的討論，同樣在平衡旅客的要求和業界營運的可操作性方面出現較大的爭論，令國際民航組織一直未能對相關的立法要求訂立標準和建議措施。

雖然現階段於本澳未有條件實施有關行政法規，但是根據澳門的航空規章，就保障航空運輸旅客的權益方面，現行的第11/2004號行政法規《空運人及航空器經營人的民事責任制度》說明，對運送旅客的延



誤所引致的損害，除非航空企業證明為了避免損失的發生，已經採取一切合理要求的措施或者不可能採取此種措施，否則航空企業必須承擔賠償責任。民航局也會跟隨各地對空運旅客消費權益的發展趨勢，尤其注視已立法規管的一些國家的做法，待日後的適當時機再與業界溝通。

局長

---

陳穎雄

2015年5月20日