

長榮航空罷工 消費者權益應確保

(資料來源：消費者保護處)

長榮航空股份有限公司(以下簡稱長榮航空)空服員已於本(108)年6月20日宣布自即日下午4時開始罷工。行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)提醒旅客務必留意長榮航空網站公布之相關訊息，降低因罷工受到之衝擊；受影響之旅客應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，長榮航空已在該公司網站成立「罷工事件說明」專區，內容包括航班動態、班機延誤/取消資訊、班機到/離簡訊提醒、退票申請/查詢、航班離/到場證明、與我聯絡等六項。因罷工所衍生之住宿或交通費用，則提供補償方案，重點略為：

1. 長榮航空將盡力協助安排替代行程或依旅客要求辦理退票。
2. 因應罷工造成航班取消/延誤，退票將不收取任何手續費；如透過旅行社購票，則洽開票旅行社辦理退票；如透過長榮航空服務中心購票，則洽原開票單位辦理退票。
3. 持個人機票旅客因罷工而不及因應者，凡搭乘該公司航班起飛時間延誤6小時以上，或簽轉它航班機起飛時間較原定行程延誤6小時以上者，延誤期間衍生必要之食宿或交通等相關費用，長榮航空提供服務彌補上限為美金250元。
4. 保留相關單據及替代航班登機證，並上傳至「交通住宿費用申請專區」。
5. 已購買附加服務之產品，例如：預付超額行李/預選機位等，可辦理退票，並免收退票手續費。
6. 團體旅客則洽原委託之旅行社後續與長榮航空營業部門進行協商。

行政院消保處表示關於參團旅客部分，旅行社應協助安排轉搭

其它航班或轉團，若無法成行，旅客可依國外旅遊定型化契約相關規定解約退費；若滯留海外，所生滯留費用由旅行社負責。若有消費爭議，應以有利於消費者之方式從寬妥適解決。

此外，行政院消保處亦已於本年6月8日於行政院消費者保護會網站建置「長榮航空罷工專區」，提供旅客如何因應之懶人包、與相關主管機關及長榮航空公司網站之連結等相關資訊，消費者可以善加利用。如因本事件發生消費糾紛，消費者可至行政院消費者保護會網站 (<https://cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴。