

ขอเชิญร่วมแสดงความคิดเห็น
ร่างข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร
ในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ
และ

ร่างข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน
ฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินเช่าเหมาลำ

สรุปสาระสำคัญ

๑. หลักการและเหตุผล

โดยที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้ออกประกาศกระทรวงคมนาคม จำนวน ๒ ฉบับ ได้แก่ เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ และประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อกำหนดสิทธิและมาตรการดูแลผู้โดยสารของผู้ประกอบกิจการการบินพลเรือนหรือสายการบินของไทยในกรณีเที่ยวบินล่าช้าหรือยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางประจำภายในประเทศ และเที่ยวบินเช่าเหมาลำในเส้นทางภายในและระหว่างประเทศ ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๑/๑๓๔ ซึ่งให้อำนาจคณะกรรมการการบินพลเรือนในการออกข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน สามารถกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ ในกรณีปฏิเสธการรับขน ยกเลิกเที่ยวบิน เที่ยวบินล่าช้า หรือล้มเลิกเที่ยวบินเสียหาย หรือล่าช้า เพื่อประโยชน์สาธารณะและเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร รวมถึงเพื่อกำหนดสิทธิของผู้โดยสารให้เป็นไปตามหลักการขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO Core Principle on Consumer Protection โดยคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารตั้งแต่ก่อนเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และภายหลังการเดินทาง โดยคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคและความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม และสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย และประเทศต่างๆ ที่มีแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และครอบคลุมเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องออกข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศและร่างข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินเช่าเหมาลำฉบับนี้แทน เนื่องจากในปัจจุบันมีเที่ยวบินล่าช้าและการยกเลิกเที่ยวบินของสายการบิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารจำนวนมาก

๒. สาระสำคัญของร่างข้อบังคับ

๒.๑ ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ..ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศร่างข้อบังคับ

- (๑) ร่างข้อบังคับ ออกโดยอาศัยอำนาจของคณะกรรมการการบินพลเรือน ตามมาตรา ๔๑/๑๓๔ แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒
- (๒) ร่างข้อบังคับฯ ใช้ชื่อว่า “ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ” (ร่างข้อ ๑)
- (๓) กำหนดให้ข้อบังคับฯ มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๑๒๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป (ร่างข้อ ๒)
- (๔) กำหนดคำนิยามที่ใช้ในร่างข้อบังคับนี้ (ร่างข้อ ๓)

- (๕) กำหนดให้ข้อบังคับนี้ ใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบประจำ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ และใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่เป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๔๑/๑๒๖ (ร่างข้อ ๔)
- (๖) กำหนดการแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและข้อมูลเพิ่มเติมผ่านช่องทางเว็บไซต์ ก่อนผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสาร (ร่างข้อ ๖)
- (๗) กำหนดการแสดงผลข้อมูลให้แก่ผู้ประสงค์จะเข้าทำสัญญารับขน ขณะซื้อบัตรโดยสาร (ร่างข้อ ๗)
- (๘) กำหนดการแจ้งข้อมูลให้แก่ผู้โดยสาร ภายหลังซื้อบัตรโดยสาร (ร่างข้อ ๘)
- (๙) กำหนดห้ามผู้ขนส่งเพิ่มบริการเสริมให้แก่ผู้โดยสารโดยอัตโนมัติ ผู้ขนส่งสามารถเพิ่มบริการเสริมภายหลังได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารแล้วเท่านั้น (opt-in basis) (ร่างข้อ ๙)
- (๑๐) กำหนดมาตรการกรณีเพิ่มหรือลดชั้นบริการ (ร่างข้อ ๑๐)
- (๑๑) กำหนดประเภทผู้โดยสารที่จะมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ (ร่างข้อ ๑๑)
- (๑๒) กำหนดหลักการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือการกำหนดที่นั่งของผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี (ร่างข้อ ๑๒)
- (๑๓) กำหนดให้ผู้ขนส่งต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารทราบสาเหตุ มาตรการดูแลผู้โดยสารและค่าชดเชย ในกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง (ร่างข้อ ๑๓)
- (๑๔) กำหนดมาตรการคุ้มครองกรณีเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศล่าช้า (ร่างข้อ ๑๔)
 - ๑) กรณีเกิน ๒ ชั่วโมง
 - ๒) กรณีเกิน ๓ ชั่วโมง
 - ๓) กรณีเกิน ๕ ชั่วโมง
- (๑๕) กำหนดมาตรการคุ้มครองกรณีเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศล่าช้า (ร่างข้อ ๑๕)
 - ๑) กรณีเกิน ๒ ชั่วโมง
 - ๒) กรณีเกิน ๕ ชั่วโมง
 - ๓) กรณีเกิน ๑๐ ชั่วโมง
- (๑๖) กำหนดช้อยกเว้นของผู้ขนส่ง ไม่ต้องชำระค่าชดเชยในกรณีเที่ยวบินแบบประจำล่าช้าซึ่งเกิดจากเหตุการณ์พิเศษ (ร่างข้อ ๑๖)
- (๑๗) กำหนดมาตรการเพิ่มเติมกรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะอากาศยานยังอยู่บนภาคพื้นและผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน (ร่างข้อ ๑๗)
- (๑๘) กำหนดมาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง (ร่างข้อ ๑๘)
- (๑๙) กำหนดมาตรการคุ้มครองกรณีการขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (ร่างข้อ ๑๙)
- (๒๐) กำหนดวิธีการและระยะเวลาการชำระค่าชดเชยของผู้ขนส่ง (ร่างข้อ ๒๐)
- (๒๑) กำหนดวิธีการและระยะเวลาการคืนเงินค่าโดยสารของผู้ขนส่ง (ร่างข้อ ๒๑)
- (๒๒) กำหนดให้ผู้ขนส่งแจ้ง กพท. ทราบและรายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้าเกิน ๒ ชั่วโมง หรือเกิดการยกเลิกเที่ยวบิน ภายใน ๒๔ ชั่วโมง (ร่างข้อ ๒๒)
- (๒๓) กำหนดหลักการ ในการไม่จำกัดสิทธิของผู้โดยสารในการเรียกร้องค่าเสียหายตามกฎหมายว่าด้วยการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ (ร่างข้อ ๒๔)
- (๒๔) กำหนดบทเฉพาะกาลให้การดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ได้ดำเนินการตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ก่อนข้อบังคับนี้มีผลใช้บังคับและยังไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อไป (ร่างข้อ ๒๖)

๒.๒ ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ..ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศร่างข้อบังคับ

- (๑) ร่างข้อบังคับ ออกโดยอาศัยอำนาจของคณะกรรมการการบินพลเรือน ตามมาตรา ๔๑/๑๓๔ แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๕๙๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒
- (๒) ร่างข้อบังคับฯ ใช้ชื่อว่า “ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินเช่าเหมาลำ” (ร่างข้อ ๑)
- (๓) กำหนดให้ข้อบังคับฯ มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๑๒๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป (ร่างข้อ ๒)
- (๔) กำหนดค่านิยามที่ใช้ในร่างข้อบังคับนี้ (ร่างข้อ ๓) “เที่ยวบินเช่าเหมาลำ” หมายความว่า
 - (๑) เที่ยวบินเช่าเหมาเป็นครั้งคราว (ad hoc charter) เพื่อการเดินทางหรือท่องเที่ยวตามสัญญาหรือความตกลงเช่าเหมาลำที่ทำขึ้นกับผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แต่ไม่รวมถึงเที่ยวบินเพื่อการรับส่งผู้ป่วยทางอากาศ (air ambulance/medevac) เที่ยวบินเช่าเหมาลำให้แก่บุคคล (own use charter) หรือเที่ยวบินเช่าเหมาลำให้แก่หน่วยงาน (corporate charter) ที่มีระยะเวลาการให้บริการตามสัญญาหรือความตกลง และเที่ยวบินชมภูมิประเทศ
 - (๒) เที่ยวบินแบบไม่ประจำเพื่อการเดินทางหรือท่องเที่ยวตามกำหนดการเดินทาง (program charter) ที่ได้ทำสัญญาหรือความตกลงกับผู้โดยสารหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และหมายความรวมถึงเที่ยวบินเช่าเหมาลำรับขนผู้โดยสารประเภทเหมาจ่าย (inclusive tour charter)”
- (๕) กำหนดให้ข้อบังคับนี้ ใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบไม่ประจำ ซึ่งทำการบินแบบเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ (ร่างข้อ ๔)
- (๖) กำหนดให้ผู้ขนส่งต้องจัดให้มีหลักประกันตามข้อ ๖ ให้ความคุ้มครองผู้โดยสารตามมาตรการที่กำหนดไว้ในข้อ ๙ (๗) ข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ และข้อ ๑๓ (ร่างข้อ ๕)
- (๗) ผู้ขนส่งต้องวางหนังสือค้ำประกันของธนาคารตามเงื่อนไข วิธีการและมูลค่าที่กำหนด (ร่างข้อ ๖)
- (๘) กำหนดหลักการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือการกำหนดที่นั่งของผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี (ร่างข้อ ๙)
- (๙) กำหนดมาตรการคุ้มครองกรณีเที่ยวบินล่าช้า (ร่างข้อ ๑๐)
 - ๑) กรณีเกิน ๒ ชั่วโมง
 - ๒) กรณีเกิน ๖ ชั่วโมง
- (๑๐) กำหนดมาตรการเพิ่มเติมกรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะอากาศยานยังอยู่บนภาคพื้นและผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน (ร่างข้อ ๑๑)
- (๑๑) กำหนดมาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบิน (ร่างข้อ ๑๒)
- (๑๒) กำหนดวิธีการและระยะเวลาการคืนเงินค่าโดยสารของผู้ขนส่ง (ร่างข้อ ๑๔)
- (๑๓) กำหนดให้ผู้ขนส่งแจ้ง กพท. ทราบและรายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้าเกิน ๒ ชั่วโมง หรือเกิดการยกเลิกเที่ยวบิน ภายใน ๒๔ ชั่วโมง (ร่างข้อ ๑๕)
- (๑๔) กำหนดกระบวนการการใช้หนังสือค้ำประกัน (ร่างข้อ ๑๖)

(๑๕) กำหนดหลักการ ในการไม่จำกัดสิทธิของผู้โดยสารในการเรียกร้องค่าเสียหายตามกฎหมายว่าด้วยการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ (ร่างข้อ ๑๗)

๓. ประเด็นที่จะรับฟังความเห็น

๓.๑ ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ..ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศร่างข้อบังคับ

- (๑) ข้อ ๔ การกำหนดให้มีผลบังคับใช้กับผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบประจำ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ และผู้ขนส่งที่เป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศ
- (๒) ข้อ ๕ กำหนดความหมายของคำว่า “พฤติการณ์พิเศษ” หมายความว่า เหตุสุดวิสัย เหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง เหตุที่ไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ หรือเหตุที่ผู้ขนส่งได้ดำเนินการมาตรการที่ควรต้องกระทำทั้งปวงเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว และให้หมายความรวมถึงสงคราม การก่อการร้าย สภาพอากาศ ความปลอดภัย การนัดหยุดงานที่ไม่อยู่ในอำนาจการควบคุมของผู้ขนส่งนั้น ซึ่งมีผล ต่อการปฏิบัติการบินของผู้ขนส่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง และผู้ขนส่งได้ดำเนินการทั้งปวง ที่ควรต้องกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว และพฤติการณ์พิเศษตามวรรคหนึ่งไม่หมายความรวมถึง กรณีเครื่องยนต์หรือชิ้นส่วน ของอากาศยานขัดข้องที่เกิดจากผู้ขนส่ง หรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเอง หรือเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้ขนส่ง หรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเอง
- (๓) ข้อ ๖ การกำหนดให้ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการก่อนการซื้อบัตรโดยสาร โดยเปิดเผยต่อสาธารณะทุกช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารหรือบนเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อบัตรโดยสาร
- (๔) ข้อ ๗ การกำหนดห้ามผู้ขนส่งเพิ่มบริการเสริมให้แก่ผู้โดยสารโดยอัตโนมัติ ผู้ขนส่งสามารถเพิ่มบริการเสริมภายหลังได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารแล้วเท่านั้น (opt-in basis) และต้องเสนอรายละเอียดราคา รวมทั้งเงื่อนไขของบริการเสริมนั้นก่อนผู้โดยสารแสดงเจตนาซื้อบริการเสริม
- (๕) ข้อ ๑๒ การกำหนดมาตรการให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้
- (๖) ข้อ ๑๔ การกำหนดมาตรการให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศล่าช้า
- (๗) ข้อ ๑๕ การกำหนดมาตรการให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศล่าช้า
- (๘) ข้อ ๑๕ การกำหนดจำนวนค่าชดเชยให้แก่ผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศล่าช้า
- (๙) ข้อ ๑๘ การกำหนดให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสาร กรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง
- (๑๐) ข้อ ๑๘ การกำหนดจำนวนค่าชดเชยให้แก่ผู้โดยสาร กรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง สำหรับเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศ
- (๑๑) ข้อ ๑๘ การกำหนดจำนวนค่าชดเชยให้แก่ผู้โดยสาร กรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง สำหรับเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศ

(๑๒) ข้อ ๑๙ การกำหนดให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสาร กรณีการขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (overbooking)

(๑๓) ข้อ ๒๑ การกำหนดให้ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง

(๑๔) ความคิดเห็นอื่นๆ

๓.๒ ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ..ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินเช่าเหมาลำ

(๑) ข้อ ๔ การกำหนดให้มีผลบังคับใช้กับผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบไม่ประจำ ซึ่งทำการบินแบบเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ

(๒) ข้อ ๖ การกำหนดให้ผู้ขนส่งต้องวางหนังสือคำประกันของธนาคารซึ่งมีข้อความตามแบบแนบท้ายข้อบังคับนี้ต่อ กพท. ตามเงื่อนไข

(๓) ข้อ ๘ การกำหนดให้ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูล

(๔) ข้อ ๙ (๑) – (๗) การกำหนดให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

(๕) ข้อ ๑๐ การกำหนดให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินเช่าเหมาลำล่าช้า

(๖) ข้อ ๑๒ (๑) การกำหนดให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ยกเลิกเที่ยวบิน ก่อนกำหนดการเดินทางเกิน ๓ วัน

(๗) ข้อ ๑๒ (๒) การกำหนดให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ยกเลิกเที่ยวบิน ก่อนกำหนดการเดินทางเกิน ๑ วัน แต่ไม่เกิน ๓ วัน

(๘) ข้อ ๑๒ (๓) การกำหนดให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ยกเลิกเที่ยวบิน ก่อนกำหนดการเดินทางไม่เกิน ๑ วัน

(๙) ข้อ ๑๔ การกำหนดให้ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง

(๑๐) ความคิดเห็นอื่นๆ

กรุณาส่งความคิดเห็นของท่านมาที่

กองคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : erd_cp@caat.or.th

ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗