

空中「歧」遇記

涉及提供貨品、設施及服務範疇的殘疾歧視投訴一直都很常見，這可能是源於一般人對殘疾人士的定型觀念所致，以及服務提供者對其法律責任缺乏認識。

✍ 投訴內容

失明的李先生與朋友一起乘搭飛機外遊。由於朋友當中有些也是視障人士，所以他們在登機前要求櫃檯服務員安排他們坐在一起，讓視力健全的人可以照顧視障的朋友。可是，他們登機後，機組人員在沒有說明理由之下，要求所有視障人士換到窗旁的座位，於是李先生和他的同伴於航程中被分散了，有些視障的朋友因此無人協助。

受到不公平的對待，李先生既不滿又沮喪，他覺得自己和友人因視障而被剝奪了同坐的權利，更令部分有需要的朋友無人陪同。李先生其後向平機會投訴該航空公司殘疾歧視。

★ 平機會的行動

收到投訴後，平機會個案主任聯絡李先生和航空公司。根據《殘疾歧視條例》，在提供服務或設施的細則或條款上歧視殘疾人士，即屬違法。視障人士應與其他健視乘客一樣，在座位供應許可的情況下，有權選擇座位及要求獲安排與親友坐在一起。在本個案中，航空公司作為服務提供者，應確保他們實施的政策不會對殘疾顧客構成較差待遇。

航空公司的代表在調停會議上表示，有關職員是根據民航處的乘客安全指引要求而作出當日的座位安排，但他亦承認，指引並沒有列明要求安排視障人士「坐在窗口位」，那只是航空公司自己的詮釋。

最後雙方都選擇提早調停，航空公司同意向受影響的乘客提供一些免費短途機票，個案得以在友好的氣氛下解決。

✦ 注意事項：

- 不少人對於殘疾人士能否過獨立和滿足的生活，常有定型的假設，這情況會導致歧視性的態度和行為。平機會2010年的意見調查顯示，幾乎每三名訪者當中便有一人在觀感上認為有器官殘障的人，即使接受治療，仍不能過快樂和豐盛的人生。
- 輔助科技的發展讓殘疾人士能夠更獨立地參與日常活動，並且造就了一個以殘疾人士為消費群的市場。營商者不應忽視殘疾人士作為企業人才和顧客的潛力。
- 服務提供者亦應加強培訓，提高員工對有不同需要的乘客之敏感度。長遠而言，這亦有助開拓商機，更可減低潛在的法律風險。