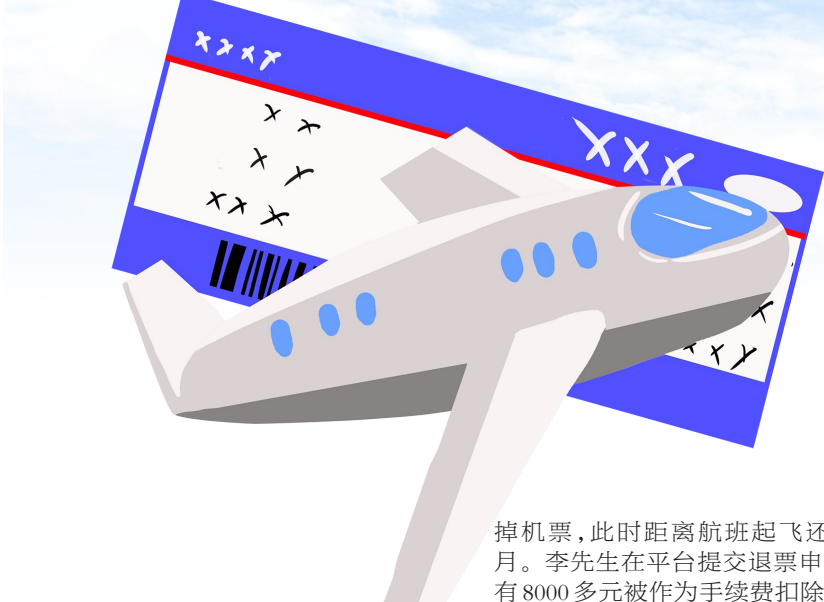


机票退改签政策苛刻 消费者一不小心就踩坑

孙天骄



近日,天津市民张原(化名)在某第三方订票平台花4000多元预订了一张国际机票,下单后仅1分钟发现误将原本需订的6月行程选成了7月。因该国际机票页面显示为48小时内出票,并非即时出票产品,张原立即联系平台,要求停止出票并退单。“当时机票未出,航司尚未收到票款,理论上平台为我办理退款不会产生损失。”

然而,平台并未及时为其办理退款手续。半小时后,机票出票。按照航司规则,该机票不退不签转,张原只能遭受全额损失。张原认为,航空公司不退不签转的政策属于“霸王条款”,对平台不及时处理其退票申请也无任何举措。他计划向民航局消费者事务中心投诉,并考虑通过法律途径维权。

近年来,由机票退改费引发的争议频出。多名消费者说,自己曾被订票平台坑过,退改签手续费高得吓人,距离起飞日还有几个月的机票,想要退改可能要付出一半机票费用的代价,很不合理,有时甚至航班取消也要收手续费。还有一些平台利用民航局未制定统一退改费用标准的空隙,在航空公司之外另设苛刻的退改签政策,收取高额手续费,消费者一不小心就踩了坑。

退改费频惹争议

前不久,北京的李先生计划和家人在6月前往泰国普吉岛度假,在某第三方订票平台购买了4张6月15日从北京直飞普吉岛的往返机票,总价1.2万余元。后来,李先生的孩子生病住院,医生建议短期内孩子不宜长途旅行。李先生只能退

掉机票,此时距离航班起飞还有两个半月。李先生在平台提交退票申请后,发现有8000多元被作为手续费扣除,退票扣费比例高达66.7%。

李先生感到不解,咨询平台客服。对方回应,退票费依据航空公司规定收取,他们无法随意更改。李先生要求查看航空公司退票费的具体规定及计算方法,客服未能及时提供。

随后,李先生联系航空公司。对方解释,他们与该平台有合作,退票费按照合作协议及行业惯例收取,具体扣费解释需由平台负责。

为什么机票退改费用频惹争议?

中国民用航空飞行学院教授许凌洁介绍,机票销售一般分为直销(航司官网、APP、电话等)、分销(OTA、其他第三方平台以及其他销售代理商代理销售机票)。退改费争议包括:高额退改手续费比例不合理;退改规则不透明且表述模糊,平台常将退改规则隐藏在冗长的格式条款中,消费者难以注意;行政监管主体对第三方平台销售方监管不足;部分平台未直接对接航司系统,退改需经多层代理商,流程复杂且透明度低。

许凌洁分析,第三方平台(OTA)通过加收退改手续费或“退高买低”操作赚取差价,部分平台甚至将退改费作为主要利润来源;航司对第三方平台销售代理协议的履行监管不足;行政监管主体对第三方平台销售方监管不足;部分平台未直接对接航司系统,退改需经多层代理商,流程复杂且透明度低。

中国法学会航空法学研究会副秘书长李志宏认为,在平台销售的情况下,或存在平台上的销售代理人过滤航空公司退改政策的情况,目前国内航空公司均开设了便利的咨询确认渠道,消费者如有疑问可及时向航空公司投诉,航空公司会

通过与销售代理人之间的合同进行约束,平台也应当履行电子商务法以及《公共航空运输旅客服务管理规定》的义务。

李志宏还提到,目前主要矛盾是旅客在购买机票时自愿选择了特定航空服务产品,也勾选了相应的运输条件和客票使用条件,但发生纠纷时往往声称“不了解内容”,或者事后对勾选的内容提出反悔,长此以往将无法形成稳定的运输合同预期,对于遵守运输条件和客票使用条件的旅客也不公平。

落地“阶梯费率”

中国民用航空局发布的《关于改进民航票务服务工作的通知》规定,航空公司要合理确定客票退改签收费标准,退票费不得高于客票的实际销售价格。要制定机票退改签收费“阶梯费率”,即根据不同票价水平和时间节点等,设定合理的梯次收费标准,不能简单规定特价机票一律不得退改签。同时规定,OTA平台、销售代理企业不得擅自更改航空公司的退改签收费标准,严禁在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用。

从实践中看,不同航空公司目前并未设置统一的机票退改标准。有时即使是同一航空公司的不同航班,退改规则也可能存在差异。因此,有消费者呼吁,应当设立统一的机票退改标准,根据起飞时间远近划定阶梯退改票价。

受访专家认为,从航空业发展现状和规律来看,尚不需要设置统一的退改标准。

李志宏介绍,航空运输业是充分竞争的,为旅客或者潜在航空旅客提供多样化、差异化的航空服务产品,才更加符合市场规律和旅客根本利益的发展方向。在服务需求多样化的背景下,强行设立统一的机票退改标准,并不一定符合旅客的利益。

“如果机票价格足够便宜,大部分旅客可以接受不能退改签或者收取较高退改费用的使用限制,这体现了权利义务的对应,保证了航空运输市场上始终存在满足价格敏感客户需求的低价产品;如果强行要求这样的产品与全价票适用同样的退改标准,最终会导致这些低价产品消失,损害消费者的利益。”李志宏说。

许凌洁认为,机票退改属于机票使用条件,价格内其实就包含退改签规则。普通报价机票退改签限制少,优惠机票则有限制,这体现了价格所蕴含的客票权利,符合市场规律。而且,退改签收取的费用是对航空公司销售行为及合同变更成本的弥补。不同航空公司管理成本

和运行成本不同,若统一标准,难以兼顾各航司差异。

许凌洁说,民航局此前关注到部分航空公司退改签费用过高侵犯消费者权益并下达通知,几大航空公司也已作出调整。如实施“阶梯费率”退改,即根据退票时间距离航班起飞的时间长短,设定不同的退票费率。旅客办理自愿退改手续的时间段不同、航位等级不同,退改手续费收费标准也不同。各家航空公司退改签新规实施,大幅降低自愿退改费用。国航经济舱各舱位退改手续费降低了5%至25%,东航、南航经济舱各舱位的退改手续费降幅达4%至5%。

航司规则透明化

该如何进一步完善机票退改规则,避免此类消费争议频繁发生?

李志宏建议,对于航空公司,除了完善“通用运输条件”,明确旅客自愿退改、非自愿退改的认定标准、办理流程、异议程序等内容外,还要特别关注与特殊运输产品相配套的“专用运输条件”,尤其是特价机票对应的退改签限制条件,要完整告知旅客并提示旅客阅读并接受后方可订票。

旅客要关注自己购买的不同航空公司、不同航班,同一航班不同舱位对应的服务以及限制条件,在众多的航空运输产品中挑选适合自己的机票,如果航空公司的告知是充分的,旅客在有多种运输产品可以选择的情况下,自愿购买了限制条件较为严苛的特殊运输产品,则应严守合同,依据合同约定行使权利,提出异议之前咨询专业航空律师,不得采取极端手段“维权”而危害航空安全或扰乱航空运输秩序。

“还应加大航空法宣传力度,普及航空旅行常识,强化民航行政调解、行业协会调解、专业机构调解、社会调解等功能,促进理性维权,从源头化解矛盾。”李志宏说。

受访专家建议,第三方订票平台在销售机票时,应该清晰、全面、准确地展示客票使用条件,尤其是退改签规则等重要信息,制定统一的信息展示标准,规范平台信息披露格式和内容,确保消费者在购票前充分了解相关权益和限制;同时要规范票价标注方式,杜绝将机票与其他产品打包后虚高票价的行为。

聚焦

消费者不满更换私教诉请退款,健身房欲注销企业

法院发出禁止注销令,判决合同终止,退还部分课时费

张雅慧 汪 状 闫眉宇

近年来,越来越多的消费者选择与健身房约定安排私人教练,接受一对一的健身指导服务。若双方因更换私教、退费事宜发生纠纷,健身房表示要注销企业,消费者的合法权益如何得到保障?近日,广东省广州市增城区人民法院审结了一起服务合同纠纷案,依法发出广州市首份禁止注销令,通过事前保全措施,遏制企业“金蝉脱壳”行为,判决被告某健身房一次性向原告姚某退还17309元。

2024年6月15日,姚某与某健身房签订《私人教练课程协议书》,购买了私教课程,指定了私人教练,并通过预付、续费等方式共支付费用5万余元。协议书载明,当原指定的私人教练无法完成课程时,某健身房保留更换私人教练的权利;如会员违约,健身房将扣除剩余课时费的50%后分期退还。

2024年10月2日,由于原私人教练离职,某健身房安排了其他教练接替,但姚某不同意更换健身房的前述安排。2025年1月2日,姚某起诉至法院,要求某健身房全额退还剩余未使用的课时费26012元。

立案后,法院依法适用小额诉讼程序,公开开庭进行了审理。庭审过程中,被告某健身房表示要注销企业。该意图旨在通过消灭主体资格来逃避债务,若不及时采取保全措施,将可能导致诉讼程序空转或执行落空,损害当事人胜诉权益的实现。为保障案件诉讼程序的正常进行,2025年2月28日,法院依法发出禁止注销令,裁定禁止某健身房在结案裁判文书发生法律效力之前办理商事主体注销登记,并同步向增城区市场监督管理局发出协助执行通知书,确保被告主体资格存续。

法院审理后认为,根据合同约定,某健身房因原教练离职而更换教练的行为合理正当,不构成违约,但合同中关于退款金额以及分期退还方式的条款明显有失公平,法院不予认可。因案涉合同涉及健身,具有人身属性,不适于强制履行,在原告明确表示不同意继续履行合同的情况下,其要求终止案涉合同的请求,法院予以支持,但其也应当承担相应的违约责任。结合案件实际情况,法院遂作出前述判决。

目前,该判决已生效。

法官说法

本案将行为保全措施适用于商事主体注销程序,通过事前禁令阻断企业逃避责任、恶意拖延诉讼程序的行为。

《中华人民共和国民事诉讼法》规定,人民法院对于可能因当事人一方的行为或者其他原因,使判决难以执行或者造成当事人其他损害的案件,根据对方当事人的申请,可以裁定对其财产进行保全、责令其作出一定行为或者禁止其作出一定行为;当事人没有提出申请的,人民法院在必要时也可以裁定采取保全措施。

本案中,被告当庭表明注销意图,构成紧迫风险,且注销行为可能导致诉讼主体灭失、财产转移等严重后果。因此,即便当事人未提出申请,法院亦有权主动采取保全措施。

此外,禁止注销令对企业正常经

营影响较小,不影响被告的正常运营。同时,根据《中华人民共和国公司法》等商事法律法规中清算义务的延伸适用,企业清算注销需履行债务清理义务,禁止令实质上是对清算程序的“司法介入前置”,防止简易注销等程序被滥用为逃债工具,增加权利人的维权成本。

法院同步向市场监管部门发出《协助执行通知书》这一措施,确保被告主体资格存续,强化权益保护实效性,同时也加深了司法裁判与行政监管协同配合通道的建设。

本案中,法院通过行为保全制度阻断企业恶意注销,为破解诉讼期间债务人逃避责任难题提供了新思路,也有助于遏制“恶意注销、实为逃债”乱象,维护市场信用体系与法治化营商环境,推动市场主体诚信经营。

为新能源汽车行业系上“制度安全带”

文丽娟

通过采访30多名新能源车主,笔者发现,“刚买就过时,车主遭遇‘背刺式’降价”“‘终身质保’成空谈,维修遭遇踢皮球”“虚假或‘超前’宣传自动驾驶功能”等,是这些车主集中反映的问题。当产业创新速度远超制度迭代时,如何为新能源汽车行业系上“制度安全带”,成为关键课题。

我国汽车市场强手如林,竞争充分。新能源汽车作为新兴产业,既面临发展的良好机遇,又难免遭遇“成长的烦恼”——从“制度套利”到“内卷式”价格战、从“续航虚标”“功能阉割”到“数据美容”,暴露出新能源汽车行业亟待完善的方向。当技术创新沦为规则漏洞的“掘金铲”,损害的不仅

是消费者权益,更是整个行业的公信力。

如何破局?有不少业内人士指出,需要三把钥匙:建立“技术透明”强制标准、构筑“数据共治”生态体系、创新“车企退出”善后机制。

成都新能源车主赵先生的遭遇颇具代表性:其车辆“自动驾驶”功能在暴雨天将道路积水识别为“可穿越区域”,险些酿成事故。第三方检测发现,该功能在宣传时隐匿了“适用条件仅限于干燥路面”的关键限制。对此,是否可以参照食品营养标签制度,强制车企公示智驾、续航等核心参数的“技术成分表”,明确标注测试环境、衰减系数及风险场景。

一些“孤儿车”因车企破产无法维修的惨状,暴露出产业退出机制的缺失。对此,是否可以参考房地产领域“预售资金监管”模式,要求车企按销售额0.5%至1%计提“售后保障基金”,由行业协会监管,用于破产后的基础服务兜底;对于“付费订阅”类增值服务,是否可以强制企业购买责任险,避免“车企跑路,服务停摆”的困局。

青春,经历疼痛才会更好地成长。成长的烦恼,因成长而产生,也必将在持续健康成长中得到化解。我国拥有全球最活跃的新能源创新生态,更应率先构建与之匹配的治理体系。以新能源汽车为代表的战略性新兴产业,不仅攸关民生福祉提升,更

深度契合全球气候治理的时代浪潮。通过精准的政策扶持与资源倾斜,辅以科学引导与审慎监管,这些新质生产力必将破土成林,构筑起高质量发展的绿色屏障。

2024年中央经济工作会议强调,要综合整治“内卷式”竞争,规范地方政府和企业行为;今年全国两会上,综合整治“内卷式”竞争首次写入《政府工作报告》,传达出中央对解决“内卷式”竞争问题的态度更明确、力度更深入、方法更多元。不少车企表示,不“卷”价格,而“卷”创新、“卷”品质、“卷”服务、“卷”性价比。相信抱着这样的思路,新能源汽车一定能走得更远,真正造福更多消费者。

拍案说法

短暂婚姻结束 彩礼如何返还

刘 彬

彩礼作为婚嫁领域的一项习俗,承载着文化意义与家庭期望。然而,在婚姻关系仅存续两个月左右双方方便离婚的情况下,彩礼该如何进行返还呢?近日,陕西省城固县人民法院审结了一起婚约财产纠纷案,判决被告李某返还原告张某15万元。

张某与李某于2024年6月相识并确立恋爱关系,2024年9月19日双方登记结婚。登记结婚时,张某通过银行向李某账户转入18.8万元作为结婚彩礼。双方因筹备举办婚礼等事宜发生纠纷,在婚姻关系存续两个月左右,双方协议离婚。双方婚后无共同财产、债务,未生育子女。在彩礼返还方面,双方未能达成一致意见,张某遂将李某诉至法院,要求李某返还18.8万元彩礼。

法院审理后认为,彩礼是男女双方在缔结婚姻时一方依据习俗给付另一方的财物。本案中,张某向李某账户转入的18.8万元符合彩礼的范畴。根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释(一)》及《最高人民法院关于审理涉彩礼纠纷案件适用法律若干问题的规定》,对于彩礼的返还问题,人民法院在审理时应综合考虑彩礼的实际使用情况、嫁妆情况、双方共同生活的时间、是否孕育子女、是否属于高额彩礼、双方过错等多种因素来综合判断。双方虽然已经办理结婚登记,但婚姻关系仅存续两个月左右,登记结婚后双方仍处于筹备婚礼的过程,对后续生活规划未达成一致意见,尚未形成完整的家庭共同体和稳定的生活状态,无法认定双方已经有稳定的共同生活。结合双方已经办理了结婚登记且短暂同居等因素,法院依法判决由被告李某返还原告张某15万元。

少年违法骑车被撞 自行承担三成责任

李文茜 余卓宁 彭梓涛

未满16周岁的少年骑电动车上路,发生交通事故,责任如何划分?近日,广东省深圳市南山区人民法院审理一起非机动车交通事故责任纠纷案,依法认定原告应自行承担30%的责任。

2023年3月,某配送服务公司工作人员潘某驾驶电动自行车行至某路口交会处时,车身左侧与中学生谢某(15岁)驾驶的电动自行车车头发生碰撞,造成谢某受伤及两车部分受损的道路交通事故。交警部门认定,潘某负事故主要责任,谢某负次要责任。事故发生后,谢某住院治疗6天。出院后,谢某因治疗瘢痕、脑外伤后综合征等多次前往医院就诊,并申请休学一年。

由于各方就事故赔偿问题未达成一致意见,谢某诉至法院,请求潘某及某配送服务公司、某保险公司在赔偿医疗费、护理费、误工费、精神损害抚慰金等各项经济损失。

法院经审理认为,谢某因本起事故遭受人身损害及财产损失,有权获得相应赔偿。本次事故造成原告谢某多处皮肤浅表擦伤,并留有瘢痕、色沉,谢某为此而进行的治疗行为是伤后必要的恢复性、治疗性医疗手段,法院予以支持。同时,此次事故对谢某造成身心及学业上的不利影响,关于谢某提出的护理费、误工费、精神损害抚慰金等损失,法院对其合理范围内的部分予以支持。此外,事故发生时,谢某未满16周岁,尚未达到驾驶电动自行车的法定年龄标准,对事故的发生存在一定过错。

据此,法院综合案情,根据各方的过错程度,认定谢某应自行承担30%的责任,剩余70%的责任由某保险公司在保险责任范围内承担;保险责任以外的部分,由某配送公司承担。在确定责任比例后,判令由某保险公司、某配送服务公司赔偿谢某共计5万余元。

承办法官庭后表示:依照相关法律规定,驾驶电动自行车必须年满16周岁。未满16周岁的未成年人身心发育尚不成熟、安全意识薄弱、应变能力不足,尚不具备驾驶电动自行车的能力,如果违法驾驶电动自行车上路,极易发生交通事故,造成人身损害,进而影响学业。且一旦发生交通事故,还需承担相应法律责任。

电信诈骗集团 数千人扮演“完美恋人”

葛梦婷 王 迪

“高富帅”恋人每日嘘寒问暖,许下“稳赚不赔”的诱人承诺……在境外某栋门禁森严的办公楼内,数千名电信诈骗人员对照话术模板,扮演“完美恋人”。日前,经江苏省无锡市公安局梁溪区检察院提起公诉,法院以诈骗罪判处某特大跨境电信网络诈骗案主犯苏某有期徒刑十三年六个月,并处罚金100万元。截至目前,梁溪区检察院已对该集团诈骗系列案件中的121件471人提起公诉,已有92件案件、356人判决生效,为被害人追赃挽损1000余万元。

2018年4月,苏某等人在境外某地区租赁一办公楼,组建诈骗集团,以发布高薪招聘广告等方式在国内招募大量人员。该集团成员通过交友软件寻找国内目标,以恋爱交友为名结识网友,通过固定话术聊天、提供情感需求等方式取得对方信任,随后引诱被害人进入网络赌博平台充值投注,以“以博大”、充值升级VIP可以提现等话术诱导被害人不断提高充值金额,最后通过操纵赌博输赢,切断提现通道等方式骗取钱财。

2019年9月12日,无锡市公安局接到群众报警,称被网络诈骗15万余元。公安机关立案侦查后,通过梳理银行卡和微信信号,结合资金流水、出入境记录等线索,锁定并抓获犯罪嫌疑人盛某。根据进一步分析研判,公安机关先后梳理出多名犯罪嫌疑人,一个庞大的诈骗集团随之浮出水面。2023年6月27日,该犯罪集团组织者苏某被抓获归案。

经调查,该集团内部共设立5个犯罪盘口,并雇人全时段守卫。集团组织架构严密,形成“老板—主管—组长—组员”等层级,各盘口由主管一人负责盘口事项,下设小组长若干,负责管理组内人员和运行诈骗业务。盘口之间设置门禁进行物理隔绝,参与诈骗人员均使用化名,互不知晓真实身份。为确保“案不漏人、人不漏罪”,该院引导公安机关从资金流转、出行记录、电子设备IP重合度等角度入手,共梳理出上下游关联犯罪人数百余名。

该案主犯苏某到案后始终拒不供述犯罪事实。针对其在犯罪集团中的地位、作用,该院引导公安机关收集同案参与人的指证、苏某出入境记录、苏某家人对其工作性质的认知等内容,构建了完整的证据指控体系。此外,为确保最大限度追赃挽损,梁溪区人民检察院还引导公安机关准确甄别财产权属,查明其本人及近亲属资产情况,并据此及时查封了苏某名下房产、车辆等。