**刘某某与昆明某某航空运输服务有限公司、云南某某航空有限责任公司、北京某某信息技术有限公司财产损害赔偿纠纷一审民事判决书**

昆明市盘龙区人民法院

民事判决书

（2015）盘法民初字第936号

原告：刘某某，女，汉族，住云南省昆明市盘龙区金江路。

委托代理人：黄超，北京市天钰衡律师事务所律师，特别授权代理。

委托代理人：刘某，男，汉族，住云南省昆明市盘龙区金江路，系原告父亲，一般授权代理。

被告：昆明某某航空运输服务有限公司。

住所：昆明市盘龙区青年路。

法定代表人：胡某某。

被告：云南某某航空有限责任公司。

住所：昆明市春城路。

法定代表人：王某某，系该公司董事长。

委托代理人：周某，男，汉族，住海南省海口市美兰区，系公司工作人员，特别授权代理。

被告：北京某某信息技术有限公司。

住所：北京市海淀区苏州街。

法定代表人：梁某某，系该公司执行董事。

原告刘某某诉被告昆明某某航空运输服务有限公司（以下简称昆明某某公司）、云南某某航空有限责任公司（以下简称云南某某公司）、北京某某信息技术有限公司（以下简称某某公司）财产损害赔偿纠纷一案，本院于2015年5月25日受理后，依法组成合议庭，于2015年10月27日公开开庭进行了审理。原告委托代理人黄超、刘某，被告云南某某公司委托代理人周某到庭参加了诉讼。被告昆明某某公司、某某公司经合法传唤未到庭，本院依据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百四十四条之规定，对其缺席审理。本案现已审理终结。

原告诉称：原告于2014年5月2日在某某公司的“去哪儿网”（网址Qunar.com）手机用户端，按照该网站的购票规则和流程，填写了个人身份信息和航班信息等，通过被告昆明某某公司的“空域商旅”网络代售商，购买了2014年5月9日10:20从昆明到成都的被告云南某某公司的8L9947航班机票一张，并完成了机票款的支付。2014年5月8日11点31分，原告在家（云南省昆明市盘龙区金江路金康园106栋2单元602号）时，手机（13529057959）收到号码显示为“0085264504231”的短信，内容是“尊敬的刘某某旅客您好！非常抱歉的通知您：5月9日昆明--成都8L9947航班10:20—11:40出现故障，不能起飞。由此给您带来不便，敬请谅解！请您尽快联系客服办理改签《退票》祥鹏航空服务专线：4008-551-355，感谢您选择祥鹏航空！【祥鹏航空】”。由于，前述短信内容中的乘机信息与原告购买的2014年5月9日8L9947航班机票一样，并且原告致电4008551355之后，骗子把原告身份证号码一字不差的说出来，基于这些个人信息和乘机信息的完全吻合，在骗子一步步的诱骗下，原告最终被骗取124,925.00元，遭受重大经济损失。原告认为，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。在原告购买机票过程中，因三被告没有依法保护原告的个人信息，导致骗子以此侵害了原告的财产权益，造成了巨大损失。三被告未对原告个人信息提供足够适格保护的行为已经构成侵权，并且三被告的侵权行为造成原告124,925.00元的经济损失，三被告的侵权行为与给原告造成的损害结果之间存在法律上的因果关系，因此，三被告应当依法承担对原告损失进行赔偿的责任。为此，原告诉至法院，要求：1、判令三被告连带赔偿原告124,925.00元（大写：壹拾贰万肆仟玖佰贰拾伍元）、资金利息2498.50元（以及自2014年9月8日起至实际支付完毕之日止按人民银行同期贷款基准利率计算的资金利息）。2、判令三被告承担本案诉讼费。

被告云南某某公司辩称：首先，原告诉状上的手机号为15881166087，原告在购票的时候是没有将这个手机号提交被告方的。原告在被诈骗时收到的短信来自0085264504231这个号码，该号码的归属地是香港，并不是祥鹏的客服号码，原告回电的号码4008551355也不是祥鹏的客服号码。原告在此次事件中没有尽到核实的义务，因此才受骗的。其次，祥鹏已尽义务保护旅客信息，祥鹏有旅客信息保护管理规定，对旅客信息保护有严格的管理措施。原告也未通过祥鹏官方网站购票，未向祥鹏提供旅客信息。综上，原告的诉讼请求没有法律依据，请求予以驳回。

被告某某公司提交书面答辩状辩称：原告遭受的损失系第三人非法诈骗和原告未尽到合理的安全注意义务所导致，与原告信息是否泄露无直接关系，原告也没有有效证据证明系被告泄露了其个人信息。被告已经尽到了合理提醒或提示义务，但因原告提出退款申请且操作完毕，所以就原告的机票订单详情上已经无法显示被告对400诈骗电话的风险提示。但是根据被告平台运营规则，在原告预订完成之后，会在原告的订单详情页面上备注如下提示：1、明确标注机票代理销售商简称为“空城商旅”，客服电话为010-89930704；2、以高亮红色字体警示“为保障资金安全，请务必使用在线支付，切勿通过搜索引擎搜索或拨打来路不明的400电话进行银行ATM机转账”；3、在订单详情中，明确显示“紧急退票改签，请直接联系空域商旅服务热线：010-89930704”。4、在航班信息中，明确显示“祥鹏航空官方客服”95071950。综上，被告认为，在原告收到诈骗分子短信时，原告作为理性的自然人，理应保持警惕，或者至少应该通过被告公示的客服电话等，主动向被告及相关方确认事件的真伪，但原告却因为个人原因作出了不理智的行为，从而遭受经济损失，该种损失与被告无关，被告无须承担任何责任，请求驳回原告对被告某某公司的诉讼请求。

被告昆明某某公司未到庭亦未提交书面答辩状。

原告为证明自己的主张，向法庭提交证据：

1、刘某某身份证，证明原告主体资格；

2、昆明某某航空运输服务有限公司信息、3、云南某某航空有限责任公司信息、4、北京某某信息技术有限公司信息，证明3被告主体资格；

5、订单信息，证明原告购票订单；

6、2014年5月8日11:31包含原告个人信息和乘机信息的诈骗短信，证明原告个人信息被泄露；

7、2014年5月8日原告手机的通话记录，证明原告个人信息被泄露；

8、2014年5月8日11:54转账记录，证明原告因个人信息被泄露，导致被骗124925元；

9、2014年5月8日12:09报案记录，证明原告因个人信息被泄露，导致被骗124925元；

10、2014年5月8日15:14退票记录。证明原告因个人信息被泄露被骗后退票；

11、2013年11月13日的媒体报道《乘客去哪儿网订票信息泄露，电话退票让骗子钓去两万》、12、2014年2月26日的媒体报道《乘客去哪儿网订票信息泄露电话退票被骗4000元》、13、2014年4月18日的媒体报道《【记者亲历】去哪儿网和四川航空疑似泄露乘客信息》，证明1、被告3的其他疑似泄露行为；2、被告对于乘客信息未尽保密义务；

14、自述视频、15、祥鹏航空录音视频、16、空域商旅录音视频、17、去哪网录音视频，证明事后与三被告进行了交涉。

被告云南某某公司对原告的证据1、3三性予以认可。证据2、4三性不予质证。证据5显示票已经退款，三性予以认可。证据6是个截屏记录，真实性不能确认，三性不予认可。证据7客户姓名不是刘某某，三性不予认可，主叫是400的电话，并不是我公司唯一官方客服电话，并且原告所提供的号码均没有告知我方。证据8的真实性、合法性予以认可，关联性不予认可，无法证明原告信息被泄露，并且原告是因为个人信息被泄露导致被骗的。证据9的真实性、合法性予以认可，这只是受理的回执。证据10的三性不予认可，证明内容不予认可。证据11、12、13三性不予认可，与本案无关。证据14的三性不予认可，是原告自述的材料，没有办法对真实性进行核实。原告拨打的号码是4008551355，这个号码不是祥鹏唯一客服电话。证据15中原告拨打的号码95071950是我方唯一客服号码，真实性、合法性予以认可。证据16、17原告拨打空域商旅和去哪儿网的号码，真实性予以认可，关联性、合法性不予认可，原告没有提供任何证据证明是对方泄露了信息。

依据上述质证意见，本院对原告提交的证据的真实性予以确认，对其证明内容在其后综合评述。

被告云南某某公司为反驳原告的主张，提交证据：《旅客信息保护管理规定的通知》一份，证明祥鹏已经尽到了安全防范义务。

原告不认可被告云南某某公司提交的证据，认为系单方制作，无法确认真实性、合法性。

本院对被告云南某某公司提交的证据的真实性予以确认，可以证明被告云南某某公司对于信息保护有相应的管理规定，其他内容在其后综合评述。

被告某某公司为反驳原告的主张，提交证据：

第一组：百度搜索“400诈骗电话”，证明400电话诈骗已经各媒体宣传进入共知领域，原告应当自身加强防范；

第二组：1、原告机票订单详情页、2、参考机票订单详情页、3、去哪儿手机客户端机票订单详情页，证明去哪儿对退改签联系方式已经公示给原告，且对400电话诈骗作出了适当的风险提示，不具有任何过错也不承担任何的法律责任。

原告对被告某某公司提交的第一组证据的真实性、合法性无异议，关联性不予认可，不能证明他已经履行了足够的旅客信息保护和风险提示以及防范义务。对第二组中1的真实性、合法性无异议，关联性不予认可，空域商旅就是去哪网的代理商以及空域商旅的电话就是原告事后进行交涉的号码，并且也能证明第一被告的代理商，也是本案机票的销售代理商，这份证据上没有安全防范的提示信息；证据2由于打印时间是2015年10月23日，并非本案发生的时间，因此不能证明在本案发生的时间去哪网有安全防范及提示；证据3订票时间是2015年5月12日，不能证明在本案发生的时间去哪网有安全防范及提示。

被告祥鹏公司对某某公司提交的证据予以认可。

本院对被告某某公司提交的证据的真实性予以确认，但是不能证明原告订票时去哪儿网对400电话诈骗作出适当的风险提示。

经过庭审举证、质证及证据认定，本院确认以下案件事实：2014年5月2日，原告通过被告某某公司管理的“去哪儿网”（网址Qunar.com）手机用户端，向网络代理销售商“空域商旅”即被告昆明某某公司购买了被告云南某某公司2014年5月9日10点20分从昆明到成都的8L9947航班机票一张，并支付了相应的机票款。2014年5月8日11点31分，原告收到号码为0085264504231发送的短信，通知其购买的上述机票的航班出现故障不能起飞，并要求其联系客服办理改签，该短信留有的云南某某公司服务专线电话为4008-551-355。原告收到短信后即回拨了号码4008-551-355，后被骗取124925元。原告于事发后报警，昆明市公安局盘龙分局于2014年5月12日决定对刘某某诈骗案立案侦查。现原告认为三被告在提供服务过程中泄露了其个人信息，致其取信诈骗分子被骗取巨额财产，诉至本院要求三被告承担责任。

另，被告云南某某公司的唯一官方客服热线为95071950。

本院认为，本案的争议焦点为三被告是否应当为原告的损失承担责任？

本案中，原告认为三被告泄露其个人信息致使其受骗，应当为其遭受的损失承担责任。本院认为，首先，依据《中华人民共和国侵权责任法》第六条第一款的规定，行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。原告没有举证证明三被告泄露了原告的个人信息即没有证据证明三被告实施了侵权行为，也没有提交证据证明三被告对其财产受损存在过错；并且，其所述的个人信息泄露并不必然导致其财产受损，因此，原告要求三被告承担侵权责任，没有事实依据。其次，原告系完全民事行为能力人，在日常生活中应提高自我安全防范意识，而在原告受骗过程中，原告本可以以其他方式核实事件真伪避免上当受骗而未采取更恰当的措施，本院认为，原告在此事件中亦存在过错。综上，本院认为，原告的主张，缺乏事实和法律依据，本院予以驳回。据此，依据《中华人民共和国侵权责任法》第六条、《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条之规定，判决如下：

驳回原告的诉讼请求。

案件受理费2848元，由原告承担。

如不服本判决，可于接到判决书之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人人数提出副本，上诉于云南省昆明市中级人民法院。

双方当事人均服判的，本判决即发生法律效力。若负有义务的当事人不自动履行本判决，享有权利的当事人可在本判决规定履行期限届满后法律规定的期限内向本院申请强制执行：申请强制执行的期限为二年。

审判长 江丽

人民陪审员 杜克琳

人民陪审员 田博伊

二〇一六年三月二十一日

书记员 李娅萍



**在线查看此案例**