**蒋恒中与中国东方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2017）沪0115民初64822号

原告：蒋恒中，男，1960年9月27日出生，汉族，住江苏省盐城市。

被告：中国东方航空股份有限公司，住所地上海市浦东新区。

法定代表人：刘绍勇，董事长。

委托诉讼代理人：孙磊，男。

委托诉讼代理人：王晟哲，男。

原告蒋恒中与被告中国东方航空股份有限公司以下至判决主文前简称东航公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2017年8月9日立案受理后，依法适用简易程序，于2017年8月31日公开开庭进行了审理。原告蒋恒中、被告东航公司的委托诉讼代理人孙磊、王晟哲到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告蒋恒中向本院提出诉讼请求：1.判令被告返还原告东方ＸＸ行会员9100积分的财产；2.判令被告赔偿原告精神损失、经济损失人民币9,000元以下币种同；3.本案诉讼费、诉讼差旅费、误工费共计1,000元由被告负担；4.判令被告因侵害剥夺原告的权益在《法制日报》上道歉。事实与理由：原告在2012年5月份乘坐被告处的航空器时，应被告的邀请下加入了东方ＸＸ会员，并预留了XXXXXXXXXXX手机及XXXXXXXXXXX@189.cn邮箱的联系方式，得到会员号为XXXXXXXXXXXX，之后积分累计达到27743分。2017年4月27日原告致电被告客服95530询问积分情况，工号931655的客服人员在系统平台查询后告知原告，原告的9100积分于2016年12月31日已过期失效，但被告并未在2016年12月31日前在原告预留手机和邮箱将积分即将过期的信息通知原告，按照被告的规章应该通过发送短信告知的，其他会员通过发送短信告知，对于未通知原告的原因客服不清楚。2017年4月28日，原告与被告处工号931655客服和工号939315客服通过电话进一步确认核实，与前日情况一致，被告另一位工号931565客服称其他会员也有积分到期不发短信通知的情形，不止原告一个。被告负责处理投诉的工号为931688陈某回复原告，办理会员卡时已默认三年积分到期作废的规定，但原告对被告“默认”的规定全然不知。原告认为，对于原告积分逾期等重大事项，被告应当采用原告预留通信工具进行直接有效的告知，而不是事发后让原告登陆官网或者被告被动下载APP查询。被告明知原告有直接联系方式，在原告出现积分即将逾期时，被告采取不联系、不提示、不告知的方式，故意让原告的积分在系统中过期作废，达到被告盈利的目的，导致原告的精神痛苦和财产损失。被告积分逾期的交易规则严重违反《合同法》的诚信原则和公平原则，违反《消费者权益保护法》关于格式条款的规定。因此，原告诉至法院，诉请同前。

被告东航公司辩称，对于原告所述的办理会员的手机号及邮箱会员号累计积分无异议，在使用16000分积分后还剩余11743分。按照会员使用规则，上述剩余积分有9100分是2013年使用累积的，因原告未在三年内使用积分，按会员规则予以扣除。原告是商务旅客，对于积分使用及规则应属明知。被告原确实向原告短信推送过积分情况，但因平台问题，现无法查询和举证原告是否收到短信。被告同意退还原告9100积分，对于退还积分的使用时间双方现未沟通好。积分是消费的副产品，积分的使用并不适用于合同法。对于会员的相关规则，特别是积分扣除规则，在官网和APP上均有告知，短信方式虽可起到辅助作用，但并不是唯一的方式。推送短信也是要征得原告的同意确认，原告在三年中未收到短信，很大的原因是没得到原告同意。对于原告的损失，精神损失及经济损失并不一定存在，原告曾使用过21000分的积分，原告作为一名高端商务人士，是对积分使用有了解的，被告处接到原告的投诉后积极处理问题，被告仅是对告知上存在瑕疵，并不存在欺诈。不同意原告的第二至第四项诉讼请求。审理中，被告进一步举证后补充答辩意见为：不同意原告的诉讼请求，要求驳回原告的全部诉讼请求。首先，被告在“东航ＸＸ行”会员手册中详细告知积分有效期规则，并且通过官网和手机APP的公示方式向广大会员予以告知，并不存在恶意欺瞒和随意处分会员权益的情形，积分有效期规则合理合法。其次，原告对于其积分失效，完全知晓。原告曾于2016年9月17日拨打被告95530热线电话，咨询其积分余额、有效期以及兑换到南宁的机票等事宜，被告工号931527的客服人员蔡丽莎负责接待，并明确告知原告2016年12月31日将有9100点积分过期，积分过期不能延期使用，以及积分可兑换机票以及被告积分商城的其他礼品，因此，被告对原告积分失效方面已尽到告知义务。再次，原告系商务旅客，对于会员手册完全熟知。原告于2012年5月入会，入会时间较长，被告对于当时原告的入会材料无法举证，但原告曾于2013年按照会员手册的积分转换和兑换规则将原告的信用卡积分转换为“东航ＸＸ行”积分，并利用16000点会员积分兑换机票一张并使用，因此应视为原告接受了被告的会员规则，并按照规则履行。

当事人围绕诉讼请求提交证据，本院组织当事人进行了证据交换和质证，对于原告提供的被告企业公示信息、原告与被告会员部939315通话录音、原告和被告投诉部工号931668通话录音、原告和被告会员部工号931655通话录音，被告对上述证据真实性无异议，本院予以确认并在卷佐证。对于当事人有异议的证据部分，对原告提交的原告与被告通话时间记录网上截图，该证据通话时间记录与原告提交的通话录音时间相对应，对证据真实性本院予以认定。对于被告提交的“东方ＸＸ行”会员公示内容、会员手册2012年版，原告认为系被告单方提供，对证据三性不认可，经审查，会员公示内容在被告官网上进行公示，会员手册亦有链接公示，本院对相关证据真实性予以认定。对于被告提交的原告与东航客服电话录音，原告认为系被告单方提供，对证据三性有异议，即使证据成立也仅能证明被告实在原告主动询问的情形下进行告知，而非被告按照规章制度主动告知原告，因原告未否认录音系原告本人通话，对证据真实性本院予以认定。对于被告提交的原告积分兑换记录，原告对证据三性未发表意见，认可原告兑换过程系经过被告指导进行，本院对该证据真实性予以认定。

本院经审理认定事实如下：原告于2012年5月注册成为被告“东航ＸＸ行”会员，会员号为XXXXXXXXXXXX，原告在被告处预留手机号码XXXXXXXXXXX以及电子邮件地址XXXXXXXXXXX@189.cn。原告累计会员积分为27743，2013年10月17日原告使用16000积分，还剩余11743积分，其中9100积分属于2013年度入账积分，按照被告的会员积分规则有效期至2016年12月31日止，现该9100积分属于过期消费积分。原告就积分过期一事于2017年4月27日、4月28日向被告95530客服热线致电询问和投诉，4月27日被告工号为931668客服回复称被告没有规定关于积分要回电告诉会员、被告有相关告知在官网上、被告是有短信通知服务而原告会员账户没有开通、短信通知只能起到辅助作用；4月28日被告工号为931655客服回复称原告账户没有开通短信功能，可能因为这个原因没有及时联系原告，因原告注册时间长无法核实为何没有开通短信提示的原因，积分通知通过短信和APP提示、官网，或者给被告打电话查询；同日被告工号为939315客服回复称被告通过邮件以及短信渠道通知会员积分到期提醒，如果发送被告会有发送记录，被告无法查到对原告的发送记录。后原告向被告投诉未果，起诉来院，诉请同前。

另查明，1.被告在官网上公布有“东航ＸＸ行”会员手册、服务条款，其中对于会员积分有效期介绍为“自积分入账之日起，至入账当年后的第三个公历年的12月31日止，逾期积分将自动失效”。2016年12月20日，被告在其官网发布通知提醒，主题为“温馨提示：关于‘东航ＸＸ行’年底积分到期的提醒，提示内容为2013年度入账积分的有效期至2016年12月31日止，逾期失效。2.2013年期间，原告根据会员手册将其信用卡积分转换为“东航ＸＸ行”会员积分，并利用16000点会员积分兑换一张由被告承运的机票。3.2016年9月17日，原告向被告95530客服热线致电查询积分等事宜，被告工号为931527客服回复称原告总共有11242点消费积分，2016年12月31日将要过期9100点消费积分，同时原告就积分兑换至南宁机票的事宜向该客服进一步询问。

本院认为，依法成立的合同，对当事人具有法律约束力，当事人应当按照约定履行自己的义务。原告在被告处办理了“东航ＸＸ行”会员，双方就航空旅客积分奖励、使用消费等服务内容进行明确约定，该协议内容不违反法律、行政法规的相关规定，属合法、有效，对原、被告具有约束力。本案争议焦点在于：1.被告“东航ＸＸ行”会员手册中设定积分有效期的格式条款是否有效？2.关于系争9100积分有效期提醒，被告对原告有无法定或者约定的通知义务？

关于争议焦点一，“东方ＸＸ行”的会员手册系被告单方提供的格式合同，按照法律规定，被告作为格式合同制定者具有法定的提示和说明义务，且格式条款内容应遵循公平原则。首先，被告在官网上对于会员手册进行常态化公示，告知内容明确，使用的语言通俗易懂，符合一般消费者的通常理解。其次，会员积分属于会员履行航空运输特定义务之后，航空公司单方对会员做出的奖励行为，订立合同的目的系为了激发会员的消费热情，原告在享受会员服务时无需支付合同对价，享受权利较多，负担义务较少，因此，本院认为，被告对于积分使用设定三年的有效期并未导致双方的权利义务失衡，也符合交易惯例，该格式条款具有合理性。原告主张未收到会员手册以及对合同条款不知情，本院认为，原告注册成为会员，自身负有主动了解会员权益和积分使用情况的注意义务，据被告举证原告于2013年进行积分兑换、2016年查询积分等情况，可推定原告对会员的相关权利义务系明知且实际按照会员手册履行。因此，被告设定积分有效期的条款不违反公平原则，被告采取的提示方式能够引起普通消费者的注意，相关条款合法有效。

关于争议焦点二，本案中，被告举证通过网站常态化公示会员手册以及网页上发布积分有效期的通知提醒向会员履行告知义务，对于是否必须发送短信提醒，原告主张被告对积分提醒有相应的规章制度，但未能举证证明被告处对发送短信服务制定有明文规章或者双方对此有明确的合同约定。根据原告提供的录音证据，被告客服人员的回复仅能反映出被告具有短信通知等服务，但原告没有开通该项服务，同时被告客服也明确告知原告可以通过拨打电话、登陆官网、下载手机APP等途径进行查询。参照工信部发布的《通信短信息服务管理规定》，短信息服务提供者、短信息内容提供者未经用户同意或者请求，不得向其发送商业性短信息。因此，本院对被告关于原告未开通短信提示功能故被告未进行短信告知的抗辩意见予以采纳。鉴于法律或者相关行业规定对于航空公司如何履行通知义务未有明确规定，合同中对于积分提醒方式也未明确约定，原告主张被告未向原告进行短信特别提示系未履行通知义务，本院难予支持。另据被告举证，原告于2016年9月17日向被告致电查询积分情况，被告明确告知其9100点积分将于2016年12月31日到期，本院认为原告对于9100积分即将过期的情形应属明知。原告作为完全民事行为能力人，对民事行为负有注意义务，在被告已提供官网告知、手机APP、电话查询等可供查询积分的渠道，以及原告自身查询积分的情形下，由此产生积分失效的后果应由原告自行负担。故原告主张要求被告返还9100积分的诉讼请求，于法无据，本院不予支持。原告另主张因诉讼产生的误工费、差旅费等损失，因被告对原告积分失效不具有过错，故相应诉讼支出应由原告自行负担。关于精神损失等主张，本案系合同之诉，原告主张的告知义务属合同法调整的合同义务的范畴，合同法规定的赔偿责任范围不包括精神损害，而赔礼道歉系承担侵权责任的方式，对于原告要求赔偿精神损失以及登报赔礼道歉的请求缺乏法律依据，本院不予支持。综上，依照《中华人民共和国合同法》第八条、第三十九条、第六十条、第一百零七条、《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第二条的规定，判决如下：

驳回原告蒋恒中的全部诉讼请求。

案件受理费50元，减半收取计25元，由原告蒋恒中负担。

如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 顾江平

二〇一七年十月二十六日

书记员 浦桦



**在线查看此案例**