**万存和与中国南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**

广州铁路运输第二法院

民事判决书

（2016）粤7102民初385号

原告：万存和，男，1983年8月21日出生，汉族，户籍地湖北省石首市，现住广州市天河区。

被告：中国南方航空股份有限公司，住所地：广东省广州市黄埔区玉岩路12号冠昊科技园区一期办公楼三楼301室。

法定代表人：王昌顺，董事长。

委托诉讼代理人：孙杨，男，该公司员工。

原告万存和（以下简称原告）诉被告中国南方航空股份有限公司（以下简称被告）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2016年11月10日立案受理后，依法适用简易程序，公开开庭进行了审理。原告及被告的委托诉讼代理人孙杨到庭参加诉讼,本案现已审理终结。

原告诉称，其于2016年7月24日在南航官网帮人购买机票，后于2016年8月7、8、9、11、14日分别五次在南航微信查询航班到达情况，8月14日收到仿冒南航短信，称航班因故障取消，需要联系退改专线，同日在该短信的诱导下，其到工商银行办理退改，结果被诈骗10800元。当原告发现后，立即报警，被公安机关刑事立案，经初步侦查，诈骗人为梁仪凤，海南省万宁人。因被告泄露原告乘客信息，导致原告财产损失，行为构成侵权，因此请求法院判令：1.被告向原告赔偿个人经济损失费10800元；2.被告承担本案诉讼费用和因诉讼所发生的费用。

原告对其陈述的事实在举证期限内提供的书证有：

1.2016年7月24日登陆南方航空官网的记录，在账号里面添加了常用旅客柴玉姣，之后在官网支付8次失败，致电南方航空95××9，人工客服提示下输入了身份信息和银行账号，即支付成功。8月7日、8日、9日、11日、14日分别在南方航空微信上查询航班，均有不同程度的晚点，期间致电95××9，证实因武汉气象导致，柴玉姣为首次乘坐南航，南方航空并未提示可能的诈骗风险；8月14日21点收到南方航空发来的短信，短信内容是：8月15日柴玉姣武汉至广州CZ3345因机械故障取消。之前五次的查询晚点，其信以为真，8月14日22点其致电01062507351，在该电话的诱导下，到了工商银行后输入该电话提示的激活码后进行转账，汇款的金额就是验证码，即“10800”，根据2000年全国人大颁布的加强网络信息保护的决定，2013年工信部颁布的电信和互联网用户个人信息保护的规定，经营者收集存储用户个人信息的过程中，要保证信息安全，应当采取必要的技术和管理措施，目前外界获取乘客信息的方式无非两种，一是利用南方航空官网的安全漏洞，通过技术手段进入网站服务器盗取用户个人信息，二是收集保存用户个人信息的航空公司员工利用职务之便，将个人信息泄露或售卖给外界，由于消费者很难判断泄露信息的主体，很难知悉具体的泄露方式，但是侵权所造成的损失与南方航空有直接的因果关系，侵权所造成的损失和结果南方航空推脱不了责任。根据2014年消费者权益保护法，经营者应当采取技术措施和其它必要的措施，确保用户安全，防止个人信息泄露、丢失，在发生过可能发生个人信息泄露的情况下，应当采取补救措施，事发后本人立即致电南方航空补救措施，南方航空的答复“报警处理”让人遗憾，其报警立案之后，多次联系南方航空95××9，协商维权，申诉的结果均遭到推卸、拒绝。

2.公安机关的报警回执与立案回执，拟证明其已报警并由公安机关刑事立案，2016年8月29日侦查进展是：所汇款的账号是海南工商银行，收款人是梁仪凤，海南万宁人，10800元是分3笔转出。

原告提供的上述证据，被告对证据真实性无异议，但认为证据与本案无关联性，亦无法支持原告的诉讼请求。

被告辩称，1.根据《最高人民法院关于在审理经济纠纷案件中涉及经济犯罪嫌疑若干问题的规定》第11条，人民法院审理经济纠纷案件，认为案件有经济犯罪嫌疑的，应当裁定驳回起诉，将案件移交公安机关。本案原告自称遭受电信诈骗10800元，该案涉及经济犯罪，在公安机关未查明犯罪嫌疑人诈骗信息的情况下，无法确认诈骗嫌疑人的犯罪过程及获取信息的过程，原告受损是否与被告存在因果关系，需待公安机关侦查结果，在此之前无法判断该案是否属于民事纠纷案件，更无法确定被告是否因此承担责任，综上，根据相关司法解释要求，答辩人认为应裁定驳回起诉，将案件移交公安机关。2.原告购买机票仅仅几百元，却向一个开户名为梁仪凤的账户汇款10800元，汇款金额远超机票本身价格，近年来社会上关于如何辨识电信诈骗及如何预防电信诈骗的广告随处可见，旨在提高民众防骗意识，原告为完全民事行为能力人，应当具备最基本的辨识能力，但原告在接到+85254247258发来的短信后，未经任何辨识及核实即按照短信内容的要求拨打了01062507351的所谓南方航空客服电话，并按对方要求汇去10800元，在此过程中，原告自身明显存在重大疏忽，在其购买的机票上，已明确南方航空的官方客服电话为95××9或4006695××9，并且原告也曾经通过南方航空官方电话95××9购买及咨询过机票事宜，南方航空官网此外无任何其他联系号码，因此原告财产遭受损失与自身存在较大疏忽行为有直接关联。3.除了南方航空拥有原告航班信息外，原告的信息还经过了中航信、机场等单位，还包括原告自己，任何一个环节都有可能是原告信息泄露的源头，但是从原告提供的证据来看并不能够证明信息是从被告这边泄露出去的，根据民诉法及最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定，原告需要对其起诉所依据的事实承担举证责任，原告对此并未提出相关证据，因此相关主张无事实依据。4.南方航空已经履行了航空运输合同义务，将原告安全运抵目的地，在履行合同过程中，并未泄露原告信息，也没有证据证明或支持原告航班信息是从南方航空泄露，事实上南方航空一直将网络信息安全及旅客信息保护放在至关重要的位置上，南方航空也是国内最早、最成功的网络信息化航空公司之一，南方航空的信息化进程得到了国资委、民航局、工信部等国家部委的高度认可和肯定，因此本案中，南方航空作为承运人，已经充分履行了保护旅客信息的义务，综上所述，我司在与原告的运输合同中，已经充分履行了承运人和经营者的义务，不存在任何泄露旅客信息的行为，不存在任何违约或侵权责任，原告的损害是第三人造成的，该案件应交由公安机关侦查办理，因此请求法院驳回起诉或驳回原告全部诉讼请求。

被告对其陈述的事实在举证期限内提供的书证有：

1.《最高人民法院关于在审理经济纠纷案件中涉及经济犯罪嫌疑若干问题的规定》；

2.关于南方航空信息安全的工作说明；

3.信息系统安全等级保护的备案证明；

4.关于原告的出票证明。

上述证据均拟证明被告没有对原告侵权。

被告提供的上述证据，原告对证据1没有意见；对证据2、3，认为是南方航空内部的工作规章，与本案没有关联；对证据4无异议，但是没有防骗提示。

对于双方均无异议的证据，本院均予认可；对于双方提供的证据中，相对方仅提出关联性异议的，本院认为证据的关联性仅系证据的紧密度与关联度，所提出的异议，仅系站在不同角度的认识而已。故对这些异议，本院不予采纳，对这些证据，本院均予以确认。

根据当事人陈述和经审查确认的证据，本院认定事实如下：

原告于2016年7月24日在南航官网帮人购买机票，后于2016年8月7、8、9、11、14日分别五次在南航微信查询航班到达情况，8月14日原告收到仿冒南航短信，称航班因故障取消，需要联系退改专线；同日原告在短信的诱导下，到工商银行办理退改，结果 被诈骗10800元。当原告发现被诈骗后，立即报警，被公安机关刑事立案，经初步侦查，诈骗人为梁仪凤，海南省万宁人。

本院认为，本案原定案由为航空旅客运输合同纠纷，但原告的诉请却系要求被告承担侵权责任，经当庭征求双方当事人的意见，双方当事人同意将本案案由变更为侵权责任纠纷。在本案中原告要求被告承担泄露其信息的侵权责任，却不能提供证据证明系被告实施了泄露其信息的侵权行为，因此，对原告的诉讼请求本院不予支持。

综上，依照《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款、《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》第九十条第二款之规定，判决如下：

驳回原告万存和的诉讼请求。

本案已经减半收取的受理费35元，由原告万存和负担。

如不服本判决，可以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，上诉于广州铁路运输中级法院。

审判员 吴玉龙

二○二○一六年十二月七日

书记员 岑文婷



**在线查看此案例**