**熊凯与上海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

（2019）沪0115民初100343号

原告：熊凯，男，1970年3月14日生，汉族，住上海市闵行区。

被告：上海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：朱亮，上海市汇业律师事务所律师。

委托诉讼代理人：雷依雯，上海市汇业律师事务所律师。

原告熊凯与被告上海东方航空股份有限公司(以下至判决主文前简称“东方航空公司”)航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2019年12月16日立案受理后，依法适用简易程序，于2020年1月6日公开开庭进行了审理。原告熊凯，被告东方航空公司的委托诉讼代理人朱亮、雷依雯到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

原告熊凯向本院提出如下诉讼请求：1.要求被告东方航空公司向原告赔礼道歉；2.要求被告向原告退还未使用的机票款1,770元(人民币，下同)；3.要求被告向原告支付重新购票的差价2,124元；4.要求被告向原告支付退票手续费300元；5.要求被告赔偿原告3倍机票款5,310元。事实与理由：2019年8月9日，原告通过被告APP购买2019年8月12日从上海浦东飞往台北桃园的机票一张(MU8902航班)，在线支付机票款1,770元，系统显示出票完成。2019年8月12日，原告在办理登机手续时被告知无座位，随后原告至被告服务柜台交涉，被告工作人员告知原告无法处理，亦无法提供有效帮助，仅建议原告拨打95530服务电话投诉解决，并告知原告无法进行后续航班的改签，建议原告退票后重新购买机票。后原告试图拨打95530客服电话，无法接通。无奈之下，原告自行前往中华航空柜台进行交涉，并在登机截止前30分钟，被告知相应航班尚有余座，经中华航空出具收费单，原告至被告服务柜台重新购买机票，并在线支付机票款3,894元。事后，原告多次与被告交涉赔偿事宜，被告一方面承认系因自身系统原因导致原告相关损失，另一方面拒绝承担相应责任。现由于原、被告双方协商未果，故诉至法院要求解决。

原告为证明其主张，提供往来台湾通行证、APP订票截图、支付宝截图、收费单、航空运输电子客票行程单等证据。

被告东方航空公司辩称，对原告提供的相关证据和对案件基本事实的陈述均无异议，针对原告主张的第二项、第三项诉请亦无异议，同意承担相应民事责任。由于原告购买的航班系被告与中华航空公司的共享航班，原告订票时被告系统显示出票成功，但是中华航空公司的系统出票未成功，原告方的问题系因被告与中华航空公司的系统数据未对接成功导致，被告不存在欺诈行为，故对原告主张的第一项、第四项、第五项诉请均不认可。

本院经审核原告提供的相关证据，结合原、被告当庭陈述，对原告关于本案基本事实的陈述予以确认。

本院认为，依法成立的合同，受法律保护，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。当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失的，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以适当减少。具体到本案中，原、被告作为平等的民事法律关系主体，双方在平等自愿、协商一致的前提下订立航空旅客运输合同，且在被告提供的格式条款中对因一方无故取消合同应当承担相应的退票费进行了约定，本院依法将双方对退票费的约定认定为违约金性质，现原告已经履行支付机票款的主要义务，被告因其自身系统数据原因无法按约履行合同义务，显然构成违约，应当承担相应的违约责任。根据法律规定，守约方不能同时主张违约金和违约产生的损失金额，故被告赔偿原告机票款差额后无须再承担退票费。关于原告要求被告赔礼道歉的主张，本院认为，本案中，被告没有侵害原告精神性人格权益，故原告的该项主张无法律依据，本院不予支持。

关于原告要求被告赔偿3倍机票款的主张，本院认为，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。具体到本案中，被告因自身系统数据对接问题导致无法按约向原告提供相应的航空旅客运输服务，被告对此虽存在一定的过错，但显然不构成欺诈行为，故对原告提出要求被告赔偿3倍机票款的主张，本院不予支持。依照《中华人民共和国合同法》第八条、第一百一十四条第一款、第二款，《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款的规定，判决如下：

一、被告上海东方航空股份有限公司于本判决生效后十日内向原告熊凯退还机票款1,770元；

二、被告上海东方航空股份有限公司于本判决生效后十日内赔偿原告熊凯机票差价2,124元；

三、驳回原告熊凯其余的诉讼请求。

负有金钱给付义务的当事人，如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

案件受理费减半收取计25元(原告熊凯已预交)，由被告上海东方航空股份有限公司负担。被告上海东方航空股份有限公司负担之款应于本判决生效之日起七日内履行。

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 张志军

二〇二〇年二月二十六日

书记员 朱露露



**在线查看此案例**