**乔楚明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

（2018）沪0115民初73735号

原告：乔楚明，男，1954年9月27日生，汉族，住上海市虹口区。

委托诉讼代理人：张君毅，上海市外滩律师事务所律师。

委托诉讼代理人：杭嵘，上海市外滩律师事务所律师。

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：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。

原告乔楚明与被告中国东方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2018年10月8日立案后，依法适用简易程序，公开开庭进行审理。原告乔楚明及其委托诉讼代理人张君毅，被告中国东方航空股份有限公司的委托诉讼代理人朱亮到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告乔楚明向本院提出诉讼请求：1、要求被告恢复原告“东方ＸＸ行”会员卡内的300万积分，若无法恢复，则要求被告赔偿经济损失339,000元人民币，下同；2、判决被告将原告“东方ＸＸ行”会员恢复为永久性金卡会员。事实和理由：原告系被告的“东方ＸＸ行”金卡持卡会员卡号：XXXXXXXXXXXX。原告于2018年7月31日使用该卡时发现其会员等级已由金卡会员降至普通会员，其账户内的会员积分也由300万减少至36,641分。后被告告知原告会员卡被他人绑定了港澳通行证和护照，而原告的证件也被他人会员卡绑定。原告认为其大额积分被他人盗用、会员身份降级，损害了原告的财产权益，被告作为用户平台的设立者，理应保护用户隐私和信息安全。故原告致讼，望判如所请。

被告中国东方航空股份有限公司辩称，不同意原告的全部诉讼请求。原告账户内的消费积分都是原告本人使用的，并兑换了原告乘坐的机票和产品，是正常消费、正常累计，并未出现异常和盗用。根据被告的《东航ＸＸ行会员手册》，因原告累计的升级、续级积分不符合金卡会员标准，故降为了普通卡会员。

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，原告提供了东方ＸＸ行金卡会员卡、积分消费记录、出入境记录查询结果、律师函等证据，经质证，被告对上述证据无异议。对当事人无异议的证据，本院予以确认并在卷佐证。对于当事人有异议的证据部分：被告提供的原告会员基本信息、积分兑换记录等电子数据，经双方当庭质证，且与原告提供的积分消费记录、出入境记录查询结果对应，对上述证据真实性本院予以确认；对于被告提交的东方ＸＸ行会员手册2018年版，原告认为系被告单方制定，而原告在2011年就加入了会员，故对该不认可，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。

结合当事人陈述，本院查明事实如下：

经审理查明，《东方ＸＸ行会员手册》规定，“东方ＸＸ行”是由被告运营的，旨在为会员创造更大价值的常旅客积分奖励计划，会员搭乘东航航班等，都可累计“东方ＸＸ行”积分，并可使用积分兑换奖励机票、各类精美礼品等奖励。东方ＸＸ行贵宾会员分为白金卡会员、金卡会员、银卡会员；会员在连续的12个自然月之内，累积所需的升级积分或升级次数，便可晋升至相应级别的白金卡、金卡、银卡会员。银卡会员升级、续级所需升级积分为40,000点或升级次数25次；金卡会员为80,000点或40次。会员必须于成行之日起6个月内申请航空积分补登。

另查明，原告于2005年3月1日成为“东方ＸＸ行”会员，会员卡号为XXXXXXXXXXXX，该会员卡内绑定了原告的两张证件，分别为身份证XXXXXXXXXXXXXXXXXX，护照GXXXXXXXX。原告会员卡的受益人为QiaoYan和QinLiPing。原告通过积分累积，在2015年4月2日成为“东方ＸＸ行”金卡会员。从2014年至今，原告会员卡发生了三次消费积分兑换记录：2014年7月25日使用81,200个消费积分兑换了非航奖励品；2015年11月3日使用59,000个消费积分兑换了2015年11月7日-11月10日上海浦东往返泰国曼谷的机票，乘机人为原告；2015年11月23日使用98,000个消费积分兑换了2016年2月4日-2月13日上海浦东往返加拿大温哥华的机票，乘机人为原告。原告上述日期的航班乘坐情况均与其提供的出入境记录对应。2017年5月1日，原告的会员等级从金卡降为银卡；2018年6月1日，从银卡降为普通卡，卡内现有消费积分36,641，升级积分8,862。

还查明，原告自2015年12月左右开始使用EXXXXXXXX的护照。原告还办理了往来港澳通行证证件号为：WXXXXXXXX、WXXXXXXXX、CXXXXXXXX。原告均没有将上述证件绑定至“东方ＸＸ行”会员卡。

再查明，原告的往来港澳通行证CXXXXXXXX于2018年1月4日被他人绑定至其他会员卡内，护照EXXXXXXXX于2018年7月13日也被他人绑定，上述两人没有因为原告飞行而累计积分。后原告于2018年7月31日发现会员等级降低以及他人违法绑定原告证件后，向被告投诉，被告于2018年8月6日通过系统删除了他人会员卡内的原告证件。

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、原告会员卡内消费积分的减少是否存在异常情况。2、被告对原告的会员卡进行降级是否符合会员手册的规定。

关于争议焦点一，原告声称从未使用消费积分兑换过任何机票，但结合原、被告提供的积分消费记录以及原告的出入境记录，足以证明原告用59,000个消费积分兑换了往返泰国曼谷的机票2015年11月7日乘坐MU547，2015年11月10日乘坐MU548，用98,000个消费积分兑换了往返加拿大温哥华的机票2016年2月4日乘坐MU581,2016年2月14日乘坐MU582,原告会员卡一直由其本人保管、使用，其会员卡内消费积分也系其本人消费且为其自身购买了机票或产品，故原告要求被告恢复300万积分没有事实和法律依据。

关于争议焦点二，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，被告设立会员的升级、续级积分规则并未导致双方的权利义务失衡，也符合交易惯例。而消费者应当注意保护个人信息安全，预防证件号不当泄露，同时及时关注和更新会员信息。本案中，由于原告疏于管理会员信息，没有及时将新的证件号添加至会员卡内，导致部分飞行记录没有累计积分，也未及时补登积分。被告在原告未达到升级或续级的累计积分后对原告会员卡进行降级符合规定，原告要求被告恢复其永久性金卡会员亦无事实和法律依据。综上，依照《中华人民共和国合同法》第八条、第六十条的规定，判决如下：

驳回原告乔楚明的全部诉讼请求。

案件受理费3,192.50元已减半收取，由原告乔楚明负担已交纳。

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 郑卿杰

二〇一九年三月十一日

书记员 刘仪蘋



**在线查看此案例**