**中国东方航空股份有限公司与张容境航空旅客运输合同纠纷一案二审民事判决书**

上海市第一中级人民法院

民事判决书

（2009）沪一中民一（民）终字第3175号

上诉人（原审被告）中国东方航空股份有限公司。

被上诉人（原审原告）张容境。

原审被告上海银桥科技创业投资管理有限公司。

中国东方航空股份有限公司（以下简称“东方航空公司”）因航空旅客运输合同纠纷一案，不服上海市浦东新区人民法院（2008）浦民一（民）初字第10632号民事判决，向本院提起上诉。本院于2009年7月16日立案受理后，依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

原审查明，2008年1月5日，张容境从朋友处取得了号码为29911686的机票订购电话，并于当天拨打订购电话。在电话中，张容境告知对方其真实姓名、身份证号码及送票地址，预定了2008年2月5日由上海至哈尔滨（航班号MU5619）、2008年2月12日由哈尔滨至上海（航班号MU5618）的往返航班机票1张。2008年1月6日8时左右，张容境在住所处收到了来人（身份不明）送来的航空运输电子客票行程单1张，票号为7814731839614，票价总计2,760元。该行程单印刷序号记载为“7164408344”，填开单位栏内记载为“上海不夜城国际旅行社”。张容境收到航空运输电子客票行程单后，即进入东方航空公司网站进行了网上确认，并支付了机票款2,760元和送票服务费90元。后张容境在网上查验机票时发现机票被退。张容境于2008年1月14日向上海市公安局闸北分局天目西路派出所报案，但送票人不知去向，订票电话也已停机，无侦查结果。张容境又向东方航空公司投诉，但未获满意结果。张容境在查实实际出票单位为上海银桥科技创业投资管理有限公司（以下简称“上海银桥公司”）后，即诉至原审法院，请求判令：1、东方航空公司、上海银桥公司连带赔偿张容境机票款损失2,850元；2、东方航空公司、上海银桥公司在《21世纪经济报》、《新民晚报》中缝以外显著位置向张容境进行公开赔礼道歉；3、东方航空公司、上海银桥公司连带承担本案诉讼费。

原审另查明，上海银桥公司系经中国航空运输协会确认的可以代理销售民航飞机票业务的企业。张容境所持行程单为假票，真实行程单的票号及填开单位代号与假票相同，但印刷序号为“7199198239”，填开单位为上海银桥公司而非“上海不夜城国际旅行社”，机票价格为3,280元。该机票于2008年1月5日由案外人（身份不明）自上海银桥公司购买。次日，该案外人办理了退票手续。上海银桥公司称，退票时，工作人员曾查验退票人的身份证件，但未复印保留，退票人的签字单据也因上海银桥公司迁址而无法找到。

综合双方当事人的诉辩主张，本案的争议焦点为：1、张容境、东方航空公司及上海银桥公司之间的航空旅客运输合同是否有效成立？2、东方航空公司解除合同的行为是否违反了合同约定，是否应承担责任？3、东方航空公司和上海银桥公司是否应承担连带责任？4、张容境要求东方航空公司及上海银桥公司赔礼道歉的诉请能否得到支持？原审认为，客运合同自承运人向旅客交付客票时成立，但当事人另有约定或者另有交易习惯的除外。本案所涉的航空旅客运输合同系以数据电文形式订立，主要合同内容记载于电子客票。电子客票作为传统纸质客票的电子替代产品，其特点在于，仅以电子数据形式体现，并无物质载体。电子客票的出票于网络数字环境下完成，旅客购票后只需提供电子客票记载的个人信息即可在机场办理登机手续，无需出示实体机票。电子客票行程单只是旅客购买电子客票的付款或报销凭证，具有提示旅客行程的作用，但并非旅客办理登机手续和安全检查的必要凭证。因此，行程单的有无或真伪并不影响航空旅客运输合同的成立及其效力。本案中，张容境于2008年1月5日委托他人订购东方航空公司的机票，上海银桥公司作为东方航空公司的机票销售代理企业，其出票的行为即表示东方航空公司已对张容境的要约作出承诺，航空旅客运输合同即告成立生效。张容境从他人处取得的电子客票行程单虽系伪造，但并不因此影响客运合同的效力。张容境与东方航空公司之间的客运合同依法成立后，即具有法律效力，双方当事人均应依照约定履行自己的义务，不得擅自变更或解除合同，作为承运人的东方航空公司应当在约定期间内将张容境安全运输到约定地点。如张容境因故不能按时乘坐航班，则应在客票有效期内持本人有效身份证件办理退票；委托他人代为退票的，承运人东方航空公司或者其代理人上海银桥公司应在审核张容境本人、代理人的身份证件后方能办理。本案中持有真实行程单的身份不明人以张容境的名义办理退票，但其未得到张容境的授权，构成无权代理。上海银桥公司虽辩称其曾查验退票人的身份证件，但未能提供相应证据予以证明，难以采信，故上海银桥公司并无充分理由相信办理退票人具有代理权，亦不成立表见代理。至于东方航空公司及上海银桥公司辩称本案系张容境自身过错所致，其选任无资质代理人在先，才给予该人以实施诈骗行为的可乘之机。对此，原审法院认为，张容境取得电子客票行程单后，曾登录东方航空公司的网站进行查询，查询栏显示了张容境所购机票的相应信息，可视为其已尽到辨别机票真伪的基本注意义务。且合同的订立与解除系两个各自独立的民事行为。张容境委托不明身份人代为购票虽存在过错，但这与业已有效成立的合同被解除不具有直接的因果关系。本案合同被擅自解除系因上海银桥公司未尽必要的退票审查义务所致，故对上述抗辩，难以采纳。上海银桥公司作为承运人东方航空公司的代理人，其行为构成承运人对旅客的违约，该解除合同的行为依法对张容境不发生效力。但鉴于张容境原预定机票基于其特定的出行时间，原合同目的已无法实现，故张容境不再要求履行合同，而要求东方航空公司赔偿其支付的2,760元机票款损失的诉请，应予支持。本案航空旅客运输合同的主体为张容境和上海东方航空公司，上海银桥公司作为有资质的航空机票销售代理企业，其实施的售、退票行为均系代理东方航空公司所为，故应由东方航空公司承担相应的民事责任。至于上海银桥公司未尽退票审查义务而给东方航空公司造成损害，可由双方根据代理关系另行解决。因此，张容境要求东方航空公司、上海银桥公司承担连带责任的诉请，缺乏法律依据，不予支持。关于张容境主张东方航空公司、上海银桥公司应赔偿其支出的90元送票费，该笔费用系张容境支付给送票人的劳务报酬。张容境购买机票本应通过有资质的机票销售代理企业进行，如采用电话订票方式，亦应核实对方的企业名称及资质情况。但本案中，张容境仅通过从朋友处取得的电话号码就轻易将自己的身份信息报给对方，委托其订票，而未作任何核查。庭审中，亦未能提出相应证据证明其有理由相信来人为上海银桥公司的工作人员，故该损失系由张容境自身过错所致，与上海银桥公司及东方航空公司无关，张容境的此项诉请，不予支持。因张容境选择合同之诉，而赔礼道歉系承担侵权责任的方式，故张容境要求东方航空公司、上海银桥公司在《21世纪经济报》、《新民晚报》中缝以外显著位置向张容境公开赔礼道歉的诉讼请求，缺乏法律依据，不予支持。

原审法院审理后依照《中华人民共和国合同法》第八条、第六十条第一款、第一百零七条、第一百一十三条第一款、第二百九十三条、《中华人民共和国民法通则》第六十三条第一款、第二款、第六十六条第一款之规定，于2009年6月11日作出判决：一、中国东方航空股份有限公司于判决生效之日起十日内赔偿张容境机票款损失人民币2,760元；二、驳回张容境其余的诉讼请求。负有金钱给付义务的当事人，如未按判决指定的期间履行给付义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百二十九条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费人民币50元，由中国东方航空股份有限公司负担。

东方航空公司不服原判，上诉至本院，其上诉请求：撤销一审判决，依法改判驳回张容境诉讼请求。东方航空公司称，张容境在购票过程中不尽审慎义务，向非法机票代理人购票是其造成自身受骗的根本原因。一审法院的判决机械地割裂了购票行为与退票行为的联系，实际上，正是因为张容境的购票行为导致了整个事件的发生。本案中至上海银桥公司办理退票人的行为应当认定为表见代理，此人有真实的电子客票行程单，办理退票的人员当然有理由相信此人已得到旅客的授权，故符合表见代理的法律特征，表见代理人行为的法律后果应由张容境承担。一审法院的判决结果，无法体现法律的公平原则，不利于引导公众依法行事，本案中张容境自身违规购票存在过错，真正侵占其财产的也是其所委托的非法代理人，故要求东方航空公司承担全部责任有失公平。

张容境辩称，其已尽到购票的审查义务，即通过网上确认，又通过东方航空公司的客服进行了确认。本案中是东方航空公司的代理人即上海银桥公司在退票过程中没有尽到审核义务，使不法分子利用东方航空公司的管理漏洞造成了损失。故不同意东方航空公司的上诉请求，要求维持原判。

上海银桥公司辩称，本案中至其公司买票和退票的都是同一人，在此人出示了张容境的身份证和代理人的身份证后办理的退票手续。现在民航的有关规定已无法规范目前电子客票的情况，如果在网上退票就更没有什么规定了，其他的意见与一审相同。

本院经审理查明，原审法院认定事实无误。

本院认为，张容境与东方航空公司对本案系争的运输合同有效成立并无异议，关键是退票程序的规范性问题。东方航空公司的机票销售代理人上海银桥公司在未尽充分审查义务的情况下，给不法分子以可乘之际，造成张容境的机票款损失。上海银桥公司虽抗辩其已进行了审核，但未提供任何证据予以证明，故其过错是显而易见的。但本案作为运输合同的相对方是东方航空公司，故张容境要求东方航空公司赔偿其机票款损失并无不当。在本案中同时需要指出的是，张容境在购票时未选择正规的销售代理商的行为确有不妥之处。东方航空公司的上诉请求和事实理由，本院不予采信。原审法院根据现有证据，认定事实无误，适用法律正确，所作判决予以维持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十三条第一款第（一）项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

上诉案件受理费人民币50元，由上诉人中国东方航空股份有限公司负担。

本判决为终审判决。

审判长 单珏

审判员 岑佳欣

代理审判员 潘春霞

二○○九年十月十四日

书记员 强斐



**在线查看此案例**