**卢文与中国东方航空股份有限公司、浙江飞猪网络技术有限公司等网络购物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24382号

原告卢文，男，1992年3月9日生，汉族，住上海市闵行区。

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。

委托代理人王晟哲，男。

委托代理人孙磊，男。

被告浙江飞猪网络技术有限公司，住所地浙江省杭州市。

法定代表人李少华。

被告杭州淘美航空服务有限公司，住所地浙江省杭州市。

法定代表人李少华。

上述两被告共同委托代理人邵哲臻，上海申通律师事务所律师。

原告卢文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方航空公司、浙江飞猪网络技术有限公司以下至判决主文前简称飞猪公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2018年4月2日立案受理后，依法适用简易程序，于2018年4月25日第一次公开开庭进行了审理。原告卢文，被告飞猪公司的委托代理人邵哲臻到庭参加诉讼。审理过程中，本院依法通知案外人杭州淘美航空服务有限公司以下至判决主文前简称淘美公司作为被告参加诉讼。本案于2018年7月18日再次公开开庭进行审理，原告卢文，被告东方航空公司的委托代理人王晟哲，被告飞猪公司和淘美公司的共同委托代理人邵哲臻到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告卢文诉称，2017年6月6日其通过被告飞猪公司运营的“飞猪”订票平台，购买了被告东方航空公司发售的由上海前往赣州的MU2994次航班飞机票机票价人民币570元，机建、燃油30元、人寿保险30元，共计630元，起飞时间为2017年6月24日，卖家为“中国东方航空旗舰店”，所属公司为被告东方航空公司。后原告由于临时有事便于2017年6月13日在“飞猪”平台申请退票，并于当天收到429元的退票款项，经原告查阅该班次的《退改签说明》，起飞前2小时前退票须按照机票价570元的30%扣除手续费171元。原告认为，被告东方航空公司官网发布的退改签规则内容模糊、自相矛盾，对于何谓“特殊规定”未予明示。被告飞猪公司在订票平台上所显示的“退改签详情”字体颜色浅淡，与订票界面分属两个界面，亦未以显著方式提醒消费者注意。且前述两被告发布的退改签规则不一致，两被告侵犯原告的知情权，原告有权要求两被告对不规范行为予以解释和说明。根据《消费者权益保护法》，网络购物的消费者享有7天内无理由退货的法定解除合同权利。原告通过网络购票，提前10多天申请退票，不属于《合同法》规定的“逾期办理”的范畴，前述两被告应当将收取的171元退票费全额退换。两被告利用缔约优势单方制定、未以显著方式提请原告注意的格式条款、收取退票费的行为，违反公平交易原则，应属无效条款。且两被告制定的退改签规则不符合《关于规范运输企业退票费有关问题的函》中的相关规定，原告提前退票的行为未对前述两被告造成实际损失，两被告在原告申请退票时所能明确遭受的实际损失，是因退票行为而额外付出的劳务成本，该成本十分微小，两被告应当以此为依据合理收取一定费用，两被告不能以能否再次售出可能遭受到的预期利益损失为依据提前向原告收取退票费。故原告现诉至法院，请求判令：1、被告东方航空公司和飞猪公司共同返还原告退票费171元，并支付利息按中国人民银行同期贷款利息，自2017年6月13日开始起算至被告实际履行日止。2、被告东方航空公司和飞猪公司在官网或运营平台上明示其所售特价机票的退改签收费规则，即乘客自愿变更、退票对应手续费的统一收取标准、条件和依据。3、本案受理费由被告东方航空公司和飞猪公司负担。不要求被告淘美公司承担责任。

为证明自己的主张，原告提交了下列证据：

1、飞猪网网页截图1份和飞猪APP软件使用许可协议手机截图1份，证明被告飞猪公司的主体适格。

2、订票及退票信息手机截图，证明原告于2017年6月6日通过被告飞猪公司网站订购了被告东方航空公司2017年6月24日的机票一张，费用为630元，与被告东方航空公司之间成立客运合同关系；后因个人原因在2017年6月13日通过被告飞猪公司网站申请退票，两被告向原告收取票价30%的退票手续费171元。

3、飞猪APP截图，证明普通消费者在购买机票时，“飞猪”并未以明示的方式提示消费者退改签规则，原告在订购机票时，并未注意到具体退改签规则。

4、中国东方航空官网网页截图，证明被告东方航空公司官网上的退改签规则和说明是不确定的，随意更改，无法保障消费者的知情权；被告东方航空公司和飞猪公司退改签的要求和规则不一致。

5、提供短信通知截图1份，证明订票成功的事实。

被告东方航空公司辩称，请求法院依法驳回原告的第一项诉请诉请，第二项诉请被告东方航空公司在官网上已经了公示公告。被告淘美公司是其公司的机票代理商，涉案机票设置退票费条款合理且有效。包括其公司在内的国内外各航空公司，均事先拟定交易条件并作为航空旅客运输合同的相关条款，其中对于一些低折扣机票均约定了“收取相应退票费”的交易条件。价款打折伴随着一定的权利限制在日常生活特别是民航业的机票销售中非常普遍，旅客愿意选择低票价以牺牲自身一部分权益，航空公司愿意放弃自身部分利润实现收益最大化，是一种“双赢”的动态平衡。订票人可以根据自身情况选择不同交易条件的机票，并不因为某一格式条款的存在而丧失选择的权利。因此折扣机票约定“收取退票费”的交易条件并不违反公平原则。原告所购的机票全价票款为940元，原告实际支付570元，为6折机票，收取的退票费171元并不畸高，也不超过全价机票的20%。而原告所依据的原国家计委下发的《关于规范运输企业退票费有关问题的函》并不适用于本案；民航局并未限制航空公司关于退改签费用的自主制定权。涉案航班存在大量空舱，原告主张可以再次销售的说法欠妥。被告方已经充分履行了告知义务，飞猪网将机票使用条件直接载明在航班号、舱位、价格等重要信息之后，在“退改签规则”页面清晰展示了退票收费的金额。原告因自身原因导致无法成行而退票，作为具有完全民事行为能力的成年人，应当秉承契约精神、履行合同约定、接受退票结果。

为证明自己的主张，被告东方航空公司提交了下列证据：

1、上海到赣州的机票定价，证明全价票是940元，原告购买的是特价机票。

2、被告东方航空公司退票费规则的公示页面，证明针对本案原告的情形，退票费规则都是30%。

3、涉案航班的销售情况，证明涉案航班存在空舱情况。

4、民航国内航空运输价格改革方案和《关于深化民航国内航空旅客运输票价改革有关问题的通知》，证明民航局逐步开放航空公司对某些航段的自主定价权，从未规定过航空退票费不得超过20%。

5、航旅指南温馨提示，证明民航局对于航空公司在特价机票的销售上设定合理的限制条件是支持的。

被告飞猪公司辩称，不同意原告的全部诉请。本案原告起诉其公司主体错误，请求法院依法驳回。飞猪网的实际经营者是被告淘美公司，并非飞猪公司。其公司认可原告提交的“软件许可使用协议”的真实性，但此仅仅系被告飞猪公司提供软件技术方面的服务，手机端页面下载飞猪APP软件系统，仅就软件使用许可方面与原告签订。且原告并未提供全部的“软件许可使用协议”内容，断章取义，在协议下方对“许可软件”和“飞猪网服务”的定义可以说明其公司与被告淘美公司的不同地位。被告飞猪公司为被告淘美公司提供技术性服务，不参与实体经营，技术服务费是被告飞猪公司为使用其技术的商家提供技术服务而收取的合理费用，保证金主要用于保证商家按照飞猪的规则进行经营，存在商家自己的账户中，并非任何一方收取。原告与被告东方航空公司之间存在买卖合同，被告东方航空公司自行编辑具体的购买页面以及退改签页面，与被告飞猪公司无关。被告飞猪公司仅具有一般人的辨识能力，无法对具体的规则进行专业化的判断，且没有相应的公权力机关对被告东方航空公司制定的规则认为违法，不应对被告飞猪公司要求过于苛责的注意义务，被告飞猪公司不存在过错。

为证明自己的主张，被告飞猪公司提交了下列证据：政府网站信息公开的国家工信部的备案一份，公证书复印件一份以及民事裁定书一份，证明申请人并非飞猪平台的经营主体，而是被告淘美公司。

被告淘美公司辩称，其公司系飞猪网络平台的运营商，被告飞猪公司仅仅为其公司提供技术服务，并非适格被告。被告东方航空公司在其公司运营的飞猪网络平台开设卖家，其公司提供交易平台。被告淘美公司为提供信息发布平台的服务提供商，并非涉案商品信息的发布者，因用户发布信息或交易发生的法律后果由用户自行承担。被告淘美公司并非涉案合同关系的一方当事人，有关合同义务、违约责任等应由合同相对方各自承担，被告淘美公司无须承担责任。被告淘美公司已经尽到网络平台提供者的合理注意义务，主观上无过错，无须承担责任。

为证明自己的主张，被告淘美公司提交了下列证据：

1、增值电信业务经营许可证，证明其公司只是信息发布平台服务提供商，依法提供增值电信业务，不参与买卖交易。

2、涉案买家注册信息、卖家注册信息、订单详情，证明买卖合同的相对方是飞猪网买家和卖家。

3、涉案卖家的营业执照，证明其公司在会员入驻前已经尽到身份审查义务。

经庭审举证质证，被告东方航空公司对原告提交的证据认为，证据1和其公司无关，对于其他证据均无异议，但对证据3、4的证明目的不予认可，在退改签规则一栏已经详细告知了相应规则，明确了相应的退票费的情况。

被告飞猪公司对原告提交的证据1真实性无法核实，证明目的不认可，其明确注明的是飞猪软件，被告飞猪公司是否主体适格，应以网站备案为准，其公司并非本案适格被告。对证据2无异议，对其他证据，其公司并非适格被告，应由被告淘美公司确认。而根据原告提供的退票改签规则内容，已经明确了退票加收30%手续费符合规定。其公司仅仅提供技术性服务，并不参与退票。

被告淘美公司对原告提交的证据1不认可，其公司系适格被告，系平台的运营商。对证据2、5同意被告东方航空公司意见，但其公司没有过错。对证据3、4的证明目的不认可，其公司尽到了提示义务，且并无法律规定禁止退票规则。

原告对被告东方航空公司提交的证据1的真实性没有异议，确认购买的确实是折扣票，但全价是否是940元不清楚。对证据2的真实性无异议，但对证明目的有异议，在原告提供的两组被告东方航空公司官网截图上，对K舱的退票规则存在不一致，被告东方航空公司并没有清楚向消费者进行公示告知。对证据3的真实性无异议，但不认可证明目的，航班是否存在空舱、是否亏损与原告的退票行为没有因果关系。对证据4、5的真实性无异议，但对证明目的不认可，航空运输企业应在政府规定的幅度内定票，原则上不超过20%的幅度，且被告东方航空公司提供的文件年份较早，民用航空法修订后，规定公共航空运输企业的营业收费项目由国务院民用航空主管部门确定。

被告飞猪公司和淘美公司对被告东方航空公司提交的证据的真实性、合法性及关联性均无异议。

原告对被告飞猪公司提交的证据不认可，原告作为普通消费者，只能从飞猪官网和APP上了解相应的运营商，如果让消费者在国家工信部的网站上了解情况较为苛刻，飞猪已经在网站上公示了现在的名字，所以现在飞猪的运营商就是被告飞猪公司。

被告东方航空公司对被告飞猪公司提供的证据无异议。

原告对被告淘美公司提供的证据1的真实性无异议，但不认可证明目的，根据原告在飞猪官网上的查询，飞猪平台对商家的每一笔交易都会收取费用；从被告淘美公司提供的证据看，提供技术服务的是被告淘美公司，而飞猪平台的运营方和收费方是被告飞猪公司。对证据2的真实性无异议，但原告的买卖行为发生在飞猪平台上，买卖关系和运输关系是两个关系，运输合同是在原告被告东方航空公司之间，买卖关系是在原告和被告飞猪公司之间，两个关系应该区分。对证据3的真实性无异议，但飞猪平台的审查义务不应仅限于对入驻商身份的审查，还应审查飞猪平台上的规则和被告东方航空公司官网上的规则是否一致。

被告东方航空公司对被告淘美公司提供的证据的真实性均无异议，但证明内容和其公司无关。

根据上述举证质证情况，本院确认下列事实：

飞猪网站平台的运营主体是被告淘美公司，经营许可证编号为浙B2-XXXXXXXX。被告东方航空公司系飞猪网站平台的入驻商家，店名为中国东方航空旗舰店。

2017年6月6日，原告通过飞猪网站平台在中国东方航空旗舰店公司名为被告东方航空公司购买了由上海前往赣州的MU2994次航班的折扣特价飞机票成人票570元，机建+燃油50元，航空意外险30元，优惠活动20元飞猪国内机票直减券，共计630元，起飞时间为2017年6月24日。后原告因自身原因于2017年6月13日在飞猪网站平台申请退票，并于当天收到429元的退票款项。

在订票流程中，旅客进入飞猪网站主页在点击“机票”菜单设置搜索条件，并点击“开始搜索”后出现符合搜索条件的航班列表。旅客再行点击目标航班后，出现的页面上显示目标航班的价格、店铺、“订”、出票时间、折扣情况及退改规则详情等菜单内容。点击退改规则详情出现内容框，涉案机票的退改签规则“退改签说明”中显示如下内容：舱位经济舱K，票面价￥570元不含税，退票费起飞前2小时前￥171人30%，起飞前2小时后285人50%，同舱改期费不可改期，签转不可签转。旅客继续点击“订”菜单后，出现目标航班机票的订票基本信息输入界面，在该界面再次出现“退改签”相关菜单，点击后再次出现“退改签规则”的具体规则内容。或者旅客继续点击目标店铺，亦可进入订票基本信息输入界面，在该界面同样再次出现“退改签”相关菜单，点击后再次出现“退改签规则”的具体规则内容。旅客填写完整个人订票信息，点击确认后订票完成。在退票流程中，旅客在个人订单界面中点击进入“订票详情”后出现退票、改签等菜单选项，选择退票后显示票价、费用、手续费等内容。在订票过程中，原告未点击查看退改签规则详情；在退票流程中，原告在看到显示的手续费信息后，直接选择了退票处理。

在被告东方航空公司官网上，分别在首页旅行助手出行注意事项国内客票使用条件和在首页信息服务的导航链接退票说明中均公告了下列内容：一、退款方式：……二、退票术语：……三、退票时限：……四、关于客票有效期的说明：……五、自愿变更和自愿退票收费标准：注：自2013年7月22日含出票起，公布来回程、联程、折扣运价客票退票，如客票全部未使用，从已付票款中扣除相应舱位的退票手续费后，退还余额；如客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段相应舱位的单段公布运价票款及未使用航段相应舱位的退票手续费后，退换余款。并在之后分别公布了不同时段销售、开始旅行的国内客票公布运价的自愿变更和自愿退票执行标准表格。在国内客票使用条件中，在执行标准表格尾部还备注了“当您预定的舱位作为特殊运价、特殊产品使用时，退改签规则按特殊规定执行。”

本院认为，本案的争议焦点在于：一、飞猪网站平台的运营商是被告飞猪公司还是被告淘美公司？二、涉案机票收取退票费的格式条款是否违反公平交易原则，被告方是否已经尽到告知义务？

关于第一个争议焦点，本院认为，运营商身份的认定应以经有关机关批准的许可证等材料为准。根据被告飞猪公司和淘美公司的举证，本院采信该两被告的意见，确定飞猪网站平台的运营商为被告淘美公司，而非被告飞猪公司，对原告的相关意见本院不予采信。而关于原告提出的其与飞猪网站平台的运营商构成买卖关系，与被告东方航空公司构成航空旅客运输合同关系的意见，并据此要求适用《消费者权益保护法》的相关规定和要求该两被告承担相应责任的意见，本院认为，本案中，原告在被告淘美公司运营的飞猪网站入驻的东方航空旗舰店下单购买机票，订票完成后原告与被告东方航空公司之间建立航空旅客运输合同关系。订票行为是原告与被告东方航空公司之间建立航空旅客运输合同关系的要约行为，出票行为是建立航空旅客运输合同关系的承诺行为。被告淘美公司作为飞猪网络平台的运营商，提供的仅仅是网络平台服务，原告将建立航空旅客运输合同关系行为中的要约和承诺行为重复认为与飞猪网站的运营商之间构成买卖关系的意见，本院不予采信。原告相关要求被告东方航空公司和飞猪公司共同承担责任的意见，本院亦不予采信。

关于第二个争议焦点，本院认为，格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，或者按照对方的要求，对该条款予以说明。除《合同法》规定法定情形外，提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该格式条款无效。本案中，原告通过被告淘美公司运营的飞猪网络平台订购被告东方航空公司的特价机票，使用条件为“退票费起飞前2小时前￥171人30%，起飞前2小时后285人50%，同舱改期费不可改期，签转不可签转”。此条款系由被告东方航空公司单方面为了反复使用而预先拟定，且未在合同订立之时与对方进行协商，系格式条款。原告主张该条款加重旅客责任、排除主要权利，违反公平交易原则；且被告方的提示不足以引起注意，相关格式条款应当无效。本院认为，首先，根据经验法则和交易习惯，价款打折伴随一定的权利限制在日常市场交易中普遍存在，在享受优惠价格的同时接受一定的交易限制，对交易双方而言，不仅是公平的，也是合理的。涉案机票系打折机票，退改签收费规则条款虽然客观上限制了旅客的退票权利，但现行法律尚未作出限制退票将导致合同无效的强制性规定，对于双方退票收费的相关事宜仍应以合同约定为准。其次，被告东方航空公司在出售涉案机票时，对设定的退改签规则是否尽到了应尽的提醒义务，应当主要从订票流程中，是否采取了合理的方式提请旅客注意免除或者限制其责任的条款进行考察。本案中，在订购涉案机票过程中，在不同界面数次出现“退改签规则”标识，订票人只需点击鼠标便能了解，上述方式足以使普通消费者在订立机票时注意到机票退改签的重要提示。在被告东方航空公司的官网的“国内客票使用条件”和“退票说明”中亦均对退票收取退票费的执行标准进行常态化的公告和提醒。且在执行标准表格尾部有特别提醒“当您预定的舱位作为特殊运价、特殊产品使用时，退改签规则按特殊规定执行。”因此，本院认为，被告东方航空公司采取的提示方式已经足以引起普通消费者的注意，告知方式已属合理。被告东方航空公司抗辩已尽告知义务的意见，本院予以采信。至于原告认为“退改签”规则排列在最后位置未予注意，原告自述自己没有查看退改签规则即进行了订票，属于自身疏忽的过失。综上，本院认为，依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。原告与被告东方航空公司之间订立的航空旅客运输合同对退票收费作出了对应约定，被告方也已采取合理方式提示，原告所购机票为低价折扣的国内机票，综合考虑网络购票的交易规则、特价机票的交易习惯、航空运输的特殊性，被告东方航空公司就低价机票设定限制较多的解约条件并不违反公平原则，相应条款应属合法有效。原告在网上订票之时，被告东方航空公司提供了多种不同价位的机票供选择，并对各类机票的退改签限制进行了明确说明，原告自愿选择票价较低但限制相对较多的机票，系其自主选择。出票后因其自身原因无法成行，在退票过程中，原告也已经注意到退改签收费规则的情况下，选择退票，办理退票手续并收取了机票退费等费用，说明其自愿接受了该解约条件并已实际按约解除与被告东方航空公司之间的航空旅客运输合同。原告作为完全民事行为能力人，在订票时应对退票所应承受的合同风险明确了解，购票后应依照诚实守信原则恪守合同义务，对自己选择的后果承担相应的合同责任。至于原告所称退票未造成被告东方航空公司损失，本院认为，对于承运人在旅客解约后是否会额外获益，双方当事人在订立合同时均无法预测。机票价格浮动存在不特定性，承运人对低价机票设定限制退票的交易条件系对交易风险的合理分担。在原告办理退票后，双方合同关系解除，被告东方航空公司是否能够另行转售与原告无涉。

综上所述，原告要求被告东方航空公司和飞猪公司共同承担还款171元及相应利息的诉求缺乏事实和法律依据，本院不予支持。而原告要求被告东方航空公司和飞猪公司在官网和或运营平台上明示其所售特价机票的退改签收费规则，即乘客自愿变更、退票对应手续费的统一收取标准、条件和依据的诉求不属于法院审理裁决的范围，本院亦不予处理。依照《中华人民共和国合同法》第五条、第八条、第三十九条、第四十条、第六十条的规定，判决如下：

驳回原告卢文的全部诉讼请求。

案件受理费50元原告卢文已预交，减半收取计25元，由原告卢文负担。

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 叶利芳

二〇一八年九月十四日

书记员 顾燕丽



**在线查看此案例**