**祁秀云诉云南祥鹏航空有限责任公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

昆明市官渡区人民法院

民事判决书

（2014）官民一初字第1745号

原告祁秀云，女。

被告云南祥鹏航空有限责任公司

法定代表人王廷刚，该公司董事长。

住所地：昆明市春城路296号名仕银航小区办公楼。

委托代理人王明明，男。特别授权代理。

委托代理人王密，男。特别授权代理。

原告祁秀云诉被告云南祥鹏航空有限责任公司（以下简称“祥鹏航空”）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2014年5月15日立案受理，依法组成合议庭，适用普通程序于2014年7月3日公开开庭进行了审理。原告、被告代理人到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

原告祁秀云诉称：我于2013年11月12日通过网上订购了12月1日被告公司8L9966航班由三亚前往昆明的机票，机票含税价为610元，机票载明的起飞时间为12月1日11：00，到达时间为12：55。2013年12月1日9时，我到达三亚机场，到值机柜台才得知被告公司机票超售，没有座位了。我及其他25位已购票乘客无法登机，在机场工作人员与被告沟通后，被告提出两种解决方案：一是乘坐后天飞机回昆。二是自己到海口，乘坐当晚22：45从海口起飞的8L9972航班回昆明。我因需上班，选择了第二种方案，于次日凌晨1时许回到昆明。被告严重超售机票的行为是典型的商业欺诈，其违背了基本的诚实信用原则，售卖没有座位的飞机票，导致我及其他25位乘客无法登机，给我造成免税店所购货物被迫全部退货的损失。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条的规定，提起诉讼，诉请判令被告赔偿原告按机票价440元三倍计的经济损失1320元，诉讼费由被告承担。

被告祥鹏航空辩称：我公司没有欺诈的故意及动机，超售机票的行为不属于欺诈，为民航的商业惯例，已经民航局批准，在与原告的合同中已告知原告。导致原告未能乘坐本次航班的原因系机型调整。本案不适用修正后的消费者权益保护法，应适用之前的法律。我公司愿意承担原告航班延误的损失540元。

审理中，原告就其主张的事实，向本院提交了下列证据：一、

航空运输电子客票。二、登机牌。三、火车票。四、超售证明。

被告就其辩称的事实，向本院提交了下列证据材料：一、航班变更情况说明。二、民航局运输司文件。三、云南祥鹏航空有限公司旅客、行李国内运输总条件。四、网页截图。

经质证，被告对原告证据材料的真实性无异议，认为超售和超订是不同的行为。原告对被告证据的真实性不予认可，认为文件如果真实，按照惯例，航班超售不能超过5%，被告未告知原告超售。

本院对双方当事人无异议的证据材料予以采信。被告证据材料一为被告单方陈述，不具证据效力，本院不予采信。被告证据材料二、三、四能互相印证机票超售允许发生的事实，本院予以采信。

根据庭审及质证，本院确认本案法律事实如下：原告祁秀云于2013年11月12日向被告祥鹏航空订购了一张从三亚起飞至昆明的机票，机票航班号8L9966，起飞时间2013年12月1日11：00，票价440元、民航发展基金50元、燃油附加费120元，合计610元。2013年12月1日九时许，原告到三亚机场办理乘机手续时，被告知8L9966三亚至昆明航班因超售，不能办理登记手续。经双方协商，原告同意被告提出的解决方案，花费79.5元乘坐D7330次动车从三亚赶往美兰，在海口美兰国际机场乘坐祥鹏航空当晚22：05登机的8L9972号航班于次日凌晨回到昆明。现原告诉至本院，主张上述请求。审理中，双方对赔偿金额分歧较大，不能达成一致。

本院认为：《中华人民共和国合同法》第四十四条、第六十条、第一百零七条、第二百九十三条、第二百九十九条规定：依法成立的合同，自成立时生效。当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。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惯例的除外。承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票。《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定：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。法律另有规定的，依照其规定。本案原被告间客运合同已依法成立并生效，对双方当事人具有法律约束力，双方当事人应当按照约定全面履行自己的义务。被告未按客票载明的时间和班次运输原告，虽然已根据原告的要求安排改乘其他班次，不影响迟延运输的违约界定，应承担承运人的违约责任，赔偿因违约给原告造成的经济损失。所谓欺诈消费行为，是指经营者在提供商品或者服务中，采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益收到损害的行为。被告祥鹏航空作为经依法批准经营航空运输的企业，应当遵循诚实信用原则，履行客运合同。虽然其上报并经民航总局批准的《旅客、行李运输总条件》已上网公示，同时客票背面也有提示旅客查看运输总条件的内容。但作为普通旅客不可能关注运输总条件信息。机票超售主要是为满足更对旅客出行需求并将航班座位虚耗降到最低，以此节约运输成本。按照国际航空运输行业通行的做法，我国民航局允许在某些航班上进行适当的超售，被告上报运输总条件含有超售的内容，载明因超售被拒绝登机的旅客，祥鹏航空应承担相应的服务并给予一定的补偿。因超售行为可能会导致部分旅客不能按时登机，但结果的发生只有在航班办理登机牌、确定座位号结束前才能知晓，因此，超售多少张机票适宜，承运人应谨慎对待，否则应承担缔约过失责任。综上所述，机票超售不构成欺诈消费行为，不应按消费者权益保护法的规定进行违约处罚。对于被告违约行为给原告造成的损失，本院参照迟延运输的时间，原告为此支付的合理费用，以及迟延运输期间原告预期的收益综合确定为800元，由被告进行赔偿。本院依照上述法律之规定，判决如下：

一、被告云南祥鹏航空有限责任公司于判决生效之日起三日内赔偿原告祁秀云经济损失800元。

二、驳回原告祁秀云的其他诉讼请求。

案件受理费50元，由被告承担。

如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务的，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。

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，上诉于云南省昆明市中级人民法院。

双方当事人均服判的，本判决即发生法律效力。如负有义务的当事人不自动履行本判决，享有权利的当事人可在本判决规定履行期限届满后法律规定的期限内向本院申请强制执行。申请执行的期间为二年。

审判长 陈玉飞

人民陪审员 张弛

人民陪审员 王昆生

二〇一四年七月二十四日

书记员 张春丹



**在线查看此案例**