**赵俊艳、中国南方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

广州铁路运输中级法院

民事判决书

（2017）粤71民终11号

上诉人（原审原告）：赵俊艳，女，汉族，1979年4月26日出生，身份证住址：山西省晋中市榆次区，

委托诉讼代理人：樊相帮，广东智宸律师事务所律师。

被上诉人（原审被告）：中国南方航空股份有限公司。住所地：广东省广州市黄埔区玉岩路12号冠昊科技园一期办公楼三楼301室。

法定代表人：王昌顺，该司董事长。

委托诉讼代理人：冯斌，该公司员工。

委托诉讼代理人；江承海，该公司员工。

被上诉人（原审被告）：中国南方航空股份有限公司广州营业部。住所地：广东省广州市环市路181号。

负责人：肖勇，该司总经理。

委托诉讼代理人：冯斌，该公司员工。

委托诉讼代理人：江承海，该公司员工。

上诉人赵俊艳与被上诉人中国南方航空股份有限公司（以下简称南方航空公司）、中国南方航空股份有限公司广州营业部（以下简称南航营业部）航空旅客运输合同纠纷一案，因不服广州铁路运输第二法院（2016）粤7102民初183号民事判决，向本院提起上诉。本院于2017年2月10日立案受理后，依法组成合议庭进行审理。上诉人赵俊艳、委托诉讼代理人樊相帮以及被上诉人南方航空公司、南航营业部的委托诉讼代理人冯斌、江承海到庭参加法庭调查。本案现已审理终结。

赵俊艳上诉请求：一、撤销（2016）粤7102民初183号民事判决；二、南方航空公司、南航营业部共同赔偿赵俊艳经济损失22573元；三、南方航空公司、南航营业部承担一审、二审诉讼费。事实和理由：南航营业部作为申请受理出票等所有手续的唯一部门，有义务对赵俊艳女儿的客票信息进行保密，现南方航空公司、南航营业部泄露赵俊艳女儿的信息造成赵俊艳重大经济损失，南方航空公司、南航营业部应向赵俊艳承担赔偿责任。

被上诉人南方航空公司、南航营业部二审答辩称：南方航空公司、南航营业部不存在过错也不应该承担责任。

赵俊艳向一审法院起诉请求：南方航空公司、南航营业部赔偿其损失人民币22573元。

一审法院认定事实：2015年7月27日，赵俊艳在南航营业部为其女儿李雪倩购买机票，并成功申请无成人陪伴儿童机票。2015年8月12日下午，赵俊艳收到署名南航的短信声称飞机故障请尽快办理改签或退票业务,于是其依照发来的电话回拨过去，对方准确说出其孩子的航班，姓名，电话及身份证号。赵俊艳出于信任，便按照对方的指示汇款。此后经核实，不存在航班取消的情况，赵俊艳遂向公安机关报警。

另查明，南方航空公司在航空运输电子客票行程单上注明的服务热线为95539。

一审法院认为：在经营过程中，经营者及其工作人员对收集消费者的个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露。本案中，赵俊艳认为其购票信息是从南方航空公司、南航营业部泄露，其应当就该主张承担举证证明责任。首先，赵俊艳提供的证据不足以证明信息是南方航空公司、南航营业部信息泄露的唯一性。赵俊艳认为其从南航营业部购票，南方航空公司、南航营业部就应保护其女儿的购票信息和个人信息，据南方航空公司、南航营业部称公司的网站、机场的网站网络终端等环节都有可能被不法分子侵入，都存在信息泄露的可能性。在公安机关案件尚未侦破前，该院无法确认赵俊艳的信息是在哪一个环节发生了泄露，更不能确认赵俊艳的信息是南方航空公司、南航营业部泄露的。其次，南方航空公司、南航营业部在航空运输电子客票行程单上提示有明确的南航网站网址、微信号以及热线号码，南方航空公司、南航营业部已尽到必要的提醒告知义务。赵俊艳没有证据证明南方航空公司、南航营业部对赵俊艳的信息保护存在保护不力或过失的证据。再次，赵俊艳自身存在严重的过失。在南方航空公司、南航营业部提供的航空运输电子客票行程单中明确标明南航网站网址、微信号以及热线号码，在与诈骗电话通话中，赵俊艳未能仔细识别即误信为南方航空公司的工作人员，明显存在疏忽大意的过失，赵俊艳未能有效识别即付款致损失发生。且付款数额与所购票差额较大，赵俊艳的购票价格是人民币850元，而赵俊艳付款是2万多元，所以，赵俊艳未能尽到谨慎的注意义务是损害发生的原因之一。且从目前的证据审查来看，此案是电话诈骗犯的行为，应由公安机关处理，赵俊艳可在公安机关破案后若缴获赃款，可由公安机关发还所骗的款项，从而挽回其财产损失。而不能在无法确认南方航空公司、南航营业部是否因保护客户信息不力或故意泄露的情况下，通过民事赔偿追责的形式转嫁给南方航空公司、南航营业部承担。故赵俊艳提供的证据不足以证明其订票信息是南方航空公司、南航营业部因保护不力而泄露，不法分子的侵害行为系赵俊艳财产损失发生的直接原因，而赵俊艳的过失行为是财产损失发生的原因之一。赵俊艳的财产损失与南方航空公司、南航营业部是否对赵俊艳在购买机票时的信息保护没有直接的原因，赵俊艳要求南方航空公司、南航营业部赔偿人民币22573元损失，并无事实和证据的支持。

综上，一审法院依照《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款、《最高人民法院关于适用﹤中华人民共和国民事诉讼法﹥的解释》第九十条第二款之规定，判决如下：驳回赵俊艳的诉讼请求。

二审中，各方当事人没有提交新证据。

本院经审理查明，一审法院查明的事实属实，本院予以确认。

本院认为，本案是航空旅客运输合同纠纷。根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第三百二十三条关于“第二审人民法院应当围绕当事人的上诉请求进行审理，当事人没有提出请求的，不予审理……”的规定，二审仅对上诉人上诉请求进行审查。综合各方的诉辩意见，本案的争议焦点为：南方航空公司、南航营业部是否泄露旅客信息而导致赵俊艳财产损失。

赵俊艳主张，南方航空公司、南航营业部作为无成人陪伴儿童客票的唯一提供商，未对旅客信息严格保密导致旅客个人信息泄露，南方航空公司、南航营业部应对其遭受的财产损失承担赔偿责任。南方航空公司、南航营业部辩称，赵俊艳未能举证证明其存在泄露旅客信息的情形。对此，本院认为：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条第二款的规定，经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。即南方航空公司、南航营业部作为承运人除了在约定期间内将旅客安全运输到约定地点外，还要采取必要措施确保旅客信息安全，防止旅客个人信息泄露，这亦是承运人在旅客运输合同中附随义务。双方当事人对南方航空公司、南航营业部是否泄露旅客信息有争议。对于南方航空公司、南航营业部是否泄露旅客信息，赵俊艳负有举证责任。赵俊艳主张南方航空公司、南航营业部泄露旅客信息，主要证据是无成人陪伴儿童乘机申请书。虽然南方航空公司、南航营业部陈述其是无成人陪伴儿童机票的唯一受理出票部门，广州地区的无成人陪伴儿童机票只能在南航营业部购买，但其又辩称所有旅客的信息均会进入中航信息系统，其不是无成人陪伴儿童旅客信息的唯一掌握部门，更不是旅客信息泄露的责任人。且赵俊艳亦未能进一步举证证明其所订客票信息是在哪一环节发生泄露。故本院认为赵俊艳提供的证据不足以证明南方航空公司、南航营业部泄露旅客信息致使赵俊艳遭受财产损失。综上，一审法院认定赵俊艳的财产损失与南方航空公司、南航营业部无直接因果关系并无不当，赵俊艳要求南方航空公司、南航营业部赔偿其财产损失依据不充分，本院不予支持。

综上所述，上诉人赵俊艳的上诉请求和理由缺乏事实和法律依据，依法应予驳回。一审判决认定事实清楚，适用法律正确，处理得当，本院予以维持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第一项、第一百七十五条规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费364元，由上诉人赵俊艳负担。

本判决为终审判决。

审判长 张珣

代理审判员 刘海燕

代理审判员 王硕

二〇一七年五月四日

书记员 丘夏雯书记员 李梦瑶



**在线查看此案例**