

机票代理商有没有尽到提醒义务?

上海浦东:适用民法典厘清订票纠纷案争议点

新闻眼

□本报通讯员 童画 刘红娜

乘客购买了联程机票,因为没赶上飞机的航班,便自行改签了航班,没想到返程机票竟在没有明确提示的情况下被取消了。

在办理这起航空领域的民事监督案时,上海市浦东新区检察院围绕案件关键争议点召开听证会,在释明案件事实的基础上,促成双方达成和解。

返程前惊悉机票被取消

2022年10月24日,吴先生花费1788元在某购票网站上订购了“A航空2-3人往返含税卡,提前14天预约”的机票产品,并预约同年11月13日、16日乘坐A航空公司航班从上海浦东往返某地。11月13日当天,吴先生因走错航站楼未能赶上登机航班,于是重新购买了去程机票。11月15日晚,吴先生打算网上值机时,发现回程机票无法值机。其间,他多次与A航空公司及其机票代理商B航空



2024年5月29日,浦东新区检察院主持召开线上和解会。

服务公司(下称“B公司”)进行沟通,但在乘机当天被告知返程机票已被取消。

“我连机票被取消的电话和短信都没收到!”吴先生认为B公司未尽到提醒义务导致其权益受损,于一纸诉状将B公司告到法院,要求其退还机票费用,并擅自取消机票导致其无故增加额外旅行成本的事实进行书面道歉。法院经审理,判决驳回吴先生的全部诉讼请求。吴先生不服生效判决,向上海市第一中级人民法院申请再审,被裁定驳回。无奈之下,吴先生向浦东新区检察院申请监督。

机票代理商到底有没有尽到提醒义务?为全面客观了解案件情况,浦东新区检察院检察官赴A航空公司上海办事处调查,深入了解航空公司与机票代理商的权责分配、联程机票的使用规则等情况,又与上海市检察院民事检察办案团队召开研讨会,对该案所涉法律关系、联程机票设定规则是否属于格式条款,以及当事人是否已适当履行合同义务等焦点问题进行了讨论。

公开听证明晰案件事实

今年3月,浦东新区检察院针对该案争议点召开听证会,邀请2名听证员和1名人民监督员参加。听

民法典关于格式条款的规定

民法典第496条规定: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示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。

证会上,申请人吴先生和被申请人B公司围绕案件法律关系、B公司是否尽到提醒义务等问题作了阐述,听证员听取案件情况介绍,询问双方当事人,并发表意见。

B公司认为,吴先生购买的机票是一个往返卡,在消费者使用该卡进行机票预约时,预约界面显示“此航班需按顺序使用,若您未乘坐前段航班,后续航班存在无法登机风险”等使用须知信息。因此,B公司认为他们履行了提醒义务。

但根据查明的事实,检察官认为,根据民法典第496条的规定,B公司提供的上述使用须知中的提示,是B公司受A航空公司委托事先拟定,未与对方(旅客)协商、重复使用,属于格式条款。鉴于案涉机票由B公司提供代订服务,B公司有义务对该条款采取合理的方式提醒消费者注意。

检察官同时强调,根据民法典规定,提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。

精准监督维护消费者合法权益

那么,B公司究竟算不算尽到“采取合理的方式提醒消费者注意”的义务?对于这个问题,应当根据订票流程予以界定。”检察官逐一解释。

首先,吴先生先购买了往返卡,后预约机票。B公司在购票平台发布的机票产品页面中没有关于“若旅客未乘坐前段航班,后续航班则无法

乘坐”的说明,即B公司在购票环节没有告知消费者此条款。根据消费者权益保护法的相关规定,这种情况属于产品信息不完善,B公司损害了消费者的知情权和选择权。消费者在预约时,B公司仅在用户提示信息的最后一行“使用须知”中使用小字提到上述条款,且未对这行小字进行加粗提示或者采用其他足以引起消费者注意的特别标识进行提示。

其次,B公司在吴先生未乘坐去程航班的情况下,仍然在临近返程时多次通过购票App提示其前往机场值机,而未通过短信、电话或其他方式告知其返程机票不可使用,导致吴先生对此并不知情。

最后,上述条款的表述存在歧义。“存在无法登机风险”只是说有可能无法登机,并不意味着一定无法登机。对于一个正常消费者来说,并不能因此得出未乘坐去程航班必然导致回程航班被取消的结论。

综上,浦东新区检察院认为,B公司没有对与旅客有重大利害关系的条款尽到合理提示义务,该格式条款不应成为合同内容;A航空公司拒绝吴先生乘坐返程航班,系不当履行合同。吴先生可以选择向代理商B公司主张权利,要求承担赔偿责任。

听证员经讨论评议,一致支持检察机关的意见。

听取听证会各方意见后,吴先生与B公司有了和解的意愿。今年6月,在浦东新区检察院的协调主持下,吴先生与B公司最终达成和解。B公司赔偿吴先生相应机票费用并予以补偿,吴先生撤回了监督申请。

新时代 检察好故事

舞蹈培训中摔倒致截瘫

执行监督助母女拿到赔偿款

□本报记者 刘怡廷 通讯员 冯宵

近日,小天(化名)度过了她的11周岁生日,这也是她在轮椅上度过的第1785天。在湖北省通城县检察院的监督下,4天前,属于小天的112万余元赔偿款终于全部执行到位,母女俩长达5年的艰难维权路也终于抵达终点。

小天热爱舞蹈,在通城县一家舞蹈艺术培训中心学习。2019年9月21日,刚满6岁的小天在练习“下腰”动作时不慎摔倒,却无人过问。放学后,小天告诉母亲刘某自己身体不适,刘某将情况反映给老师,但双方均未引起重视。第二天凌晨,小天因突发双下肢无力被紧急送医,经诊断确定为脊髓损伤。经过长达两年的治疗与康复训练后,小天面对的是脊髓损伤导致的截瘫,只能终日与轮椅为伴。

2021年6月,经鉴定,初步确认小天练习舞蹈“下腰”动作和摔倒与脊髓损伤、截瘫之间存在因果关系。刘某作为小天的监护人,将舞蹈艺术培训中心及经营者杜某、毛某诉至通城县法院。经过一审、二审,2023年8月30日,法院判决杜某、毛某共同承担70%责任,折抵已垫付医药费后赔付小天112万余元。

然而在执行阶段,杜某、毛某将财产全部转移后,以无力赔偿为由逃避、抗拒法院强制执行。经过一年的执行拉锯,法院裁定终结执行,母女俩的维权之路走进了死胡同。

今年6月7日,刘某来到通城县检察院12309检察服务中心,申请检察机关监督执行。

“我女儿的人生全毁了!”初见刘某,她泣不成声的样子紧紧揪住了检察官的心。该院民事检察部门检察官审查案卷,询问当事人,调取银行流水等证据后发现,刘某在立案当天即向法院申请了财产保全,被法院驳回,杜某、毛某随后转移房产和财产。检察官进一步调查发现,在执行阶段,杜某、毛某借用他人名义经营多家培训机构,且有转移账户资金的行为,具备履行赔偿义务的能力。

6月20日,通城县检察院向法院发出检察建议,建议恢复对案件的执行,维护当事人的合法权益。法院采纳检察建议,于7月2日启动案件执行程序。

针对杜某、毛某在审判与执行期间故意转移财产、逃避执行的行为,该院以涉嫌拒不执行法院判决、裁定罪将线索移送公安机关,并跟踪监督立案到侦查全过程。7月11日,公安机关对杜某、毛某涉嫌拒不执行法院判决、裁定罪立案侦查,于当日对杜某执行刑事拘留,7月18日,对毛某执行刑事拘留。

8月6日,在检察机关的监督下,被执行人杜某、毛某将112万余元执行款全部履行完毕。

支柱折断后被害人家庭陷入困境

“司法救助+社会救助”重振姐妹俩生活信心

□本报记者 吴杨泽 王鹏翔

“非常感谢检察机关对我和妹妹的帮助,以后的生活一定会越来越好……”

近日,司法救助对象小琪(化名)来到山西省临汾市检察院,提起一年间检察机关及社会各界救助的点点滴滴,仍然激动不已。

小琪和小茜(化名)是姐妹俩,本来在父母保护下无忧无虑地成长,但从2015年开始,厄运就缠上了这个原本幸福的家庭。先是父亲因病去世,2016年6月,母亲张某某在一起刑事案件中被查,当时,姐姐小琪14岁,妹妹小茜仅8岁。失去父母的姐妹俩只能跟随奶奶一起生活。2023年5月,奶奶也去世了。此时,小茜刚上初二,姐妹俩只能依靠小琪的打工工资维系日常开支,加之被告人无力赔偿,导致姐妹俩生活极其困难。

2023年8月,浮山县妇联在履职过程中发现小琪、小茜姐妹俩可能符合国家司法救助条件,遂将该线索移送至浮山县检察院,并向临汾市妇联报告。随后,浮山县检察院将线索移送至临汾市检察院,与此同时,临汾市检察院也将线索移送至浮山县检察院。临汾市检察院联合浮山县检察院实地走访调查核实后,确认小琪、小茜姐妹俩符合司法救助条件,且系因案导致生活困难的农村地区重点救助对象,决定加快救助金审批进度,及时将救助金发放到位。

同时,临汾市、浮山县两级检察院及浮山县妇联会同姐妹俩所在村村委会等部门,共同研究帮扶计划,开展综合帮扶工作。村委会帮助小琪参与村里的“光伏发电”项目,增加她的收入;浮山县妇联将小茜列入常态化帮扶对象、“家庭夜市”公益慰问对象,并开展“把爱带回家”困境儿童慰问活动,为小茜送去温暖关爱;浮山县民政部门将小茜认定为事实无人抚养儿童,每月发放救助金;临汾市检察院对小琪、小茜家庭定期回访,并安排从事未成年人检察业务的检察官对小茜进行心理疏导,有效促进了司法救助与社会救助的衔接,更好地维护了困境妇女儿童合法权益。

据介绍,自2022年临汾市检察院和临汾市妇联部署开展“关注困难妇女群体,加强专项司法救助”活动以来,已救助91人。临汾市检察院将进一步完善上下衔接、部门联动、内外协作等工作机制,继续加强与下级检察院、民政、教育等部门的沟通协调,推动司法救助与社会保障政策的有效衔接,努力为事实无人抚养儿童营造健康成长的环境,帮助他们重新点燃生活的希望。

国家体育总局原副局长杜兆才受贿案一审开庭

新华社武汉8月28日电 8月28日,湖北省武汉市中级人民法院一审公开开庭审理了国家体育总局原党组成员、副局长,中国足球协会原党委书记、副主席杜兆才受贿一案。

湖北省武汉市人民检察院起诉指控:2012年至2022年,被告人杜兆才利用担任国家体育总局田径运动管理中心党委书记、主任,国家体育总局党组成员、局长助理、副局长,中国足协党委书记、副主席等职务上的便利,为有关单位和个人在赛事承办、人事安排、球员转会等方面提供帮助,直接或通过亲属等人非法收受财物共计折合人民币4341万余元。检察机关提请以受贿罪追究杜兆才的刑事责任。

庭审中,公诉机关出示了相关证据,被告人杜兆才及其辩护人进行了质证,控辩双方在法庭的主持下充分发表了意见,杜兆才进行了最后陈述并当庭表示认罪悔罪。庭审最后,法庭宣布休庭,择期宣判。

人大代表、政协委员、媒体记者等各界群众20余人旁听了庭审。

给电信诈骗分子代办签证

一男子组织多人偷越国(边)境获刑五年六个月

本报讯(记者卢志坚 通讯员刘媛媛 吴松) 从事旅游服务的王某,帮助11名电信诈骗分子出境,非法获利18万余元。近日,经江苏省苏州市吴中区检察院提起公诉,法院以组织他人偷越国(边)境罪判处王某有期徒刑五年六个月,并处罚金2万元。

2017年,王某在菲律宾一家旅行社供职时,认识了自称在某公司上班、实际从事电信诈骗的张某(在逃)。不久后,王某辞职回国,成立了一家专门为他人提供出入境政策咨询、签证办理等服务。

2021年,王某为进一步扩大电信诈骗规模,联系上了王某,委托王某为电信诈骗团伙从国内招募的人员提供出入境服务。为赚取利益,王某在未具体核实某公司工作内容的前提下,便开始通过办理旅游签证帮助他人出境。

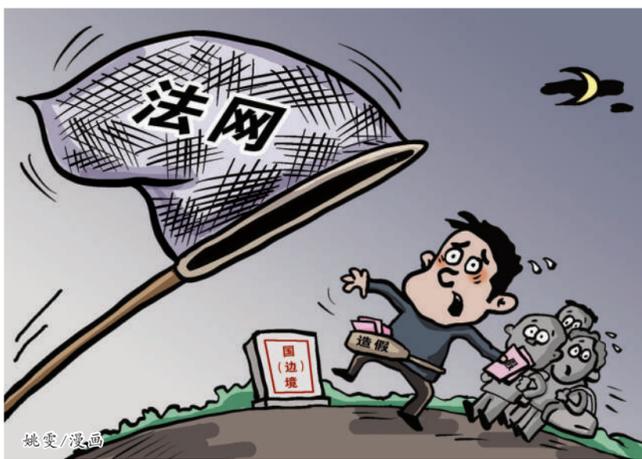
随着我国打击跨境电信诈骗犯罪行动升级,电信诈骗招募人员难度增加,且在出入境时经常遭遇“卡关”,王某又想到了商务签证。王某让出境人员

将护照等基础资料提供给自己,然后联系其认识的菲律宾公司,委托对方出具虚假的商务活动邀请函。为提升成功率,王某还安排专人提供“保关”服务,以应付海关盘查。2022年8月,假装外出商务考察的孙某在菲律宾入境时遭遇“卡关”,此时,由王某安排提前在入境口等候的“保关”人员立即上前告知海关孙某的出境目的、来访地址,骗取海关信任后,孙某被放行。

2023年5月,苏州市公安机关侦破了一起跨境电信诈骗案,将涉嫌组织他人偷越国(边)境的王某抓获。2023年10月,该案被移送吴中区检察院审查起诉。

承办检察官对海量聊天记录等电子数据仔细甄别,最终审查认定,2021年至2023年,王某通过编造虚假入境事由帮助11人骗取菲律宾商务签证,其中8人顺利入境菲律宾,王某从中非法获利18万余元。因王某主观对电信诈骗实际工作不明知,因此不构成诈骗罪的帮助犯。

今年5月8日,吴中区检察院将王某组织他人偷越国(边)境案提起公诉。近日,法院作出上述判决。



此外,在王某帮助下违法出入境的电信诈骗犯中,目前已到案4人。今年8月13日,4人因犯偷越国(边)境罪、诈骗罪被法院判处有期徒刑,并处罚金。其余涉案人员仍在进一步抓捕中。

以“三个善于”做实高质量办好每一个案件

善于从纷繁复杂的法律事实中准确把握实质法律关系

善于从具体法律条文中深刻领悟法治精神

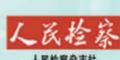
善于在法理情的有机统一实现公平正义



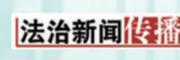
www.spp.gov.cn
最高人民法院网站



正义传媒
JUSTICE MEDIA



人民检察
人民检察院



方圆
方圆杂志社

法治新闻传播

检察日报公益宣传