

有航空公司设置优选、首选、标准座位,旅客选座需额外支付400元、320元、200元 买票后还要“付费选座” 飞机大比例“锁座”引热议

《工人日报》杨召奎 黄洪涛

“最近坐飞机去杭州旅游,为了选靠前的座位,我花了3100里程。”12月4日,北京市朝阳区的孙女士告诉记者,她经常遇到机票“锁座”的现象,想选靠前或安全出口附近的座位,需要花费里程或者现金。

买了机票还得再“付费选座”?近日,航空公司(以下简称航司)机票“锁座”现象引发热议。不少旅客反映,在线选座时,经济舱前排、靠窗、靠过道等较为便利舒适的座位常被单独锁定,要么无法选择,要么需额外付费或用积分兑换。

专业人士表示,航司“锁座”行为看似是对服务的层级细分,实则是变相增加收益的手段,损害了旅客合法权益。近日,江苏省消费者权益保护委员会线上约谈了10家航司,要求其对现有选座规则进行全面梳理,重点解决“锁座”范围过度问题,不得将普通经济舱基础座位大比例纳入付费范畴。

“锁座”比例均值达38.7%

记者从江苏省消保委获悉,此次约谈的10家航司的经济舱均存在“锁座”行为,购票阶段“锁座”比例在19.9%—62.1%,均值达38.7%。

从“锁座”区域看,10家航司的“锁座”范围趋同,普遍将经济舱前排、安全出口旁、靠窗及靠过道等消费者偏好的优质座位纳入锁定范畴。这些锁定座位的解锁方式,部分以里程或会员积分兑换,并需要消费者进行一定的额外消费。普通消费者缺乏有效累积渠道,只能被动接受剩余普通座位。

此外,部分航司在权益兑换基础上,增设付费购买积分或里程、销售含积分或选座券的权益礼包等规则,使优选座位的解锁路径向付费获取倾斜。

记者注意到,某航司将锁定的座位按等级划分为优选座位、首选座位、标准座位三类,分别对应2000积分、1600积分、1000积分的兑换门槛。若旅客选择通过

付费购买积分的方式解锁这类座位,需在经济舱基础票价之外,分别额外支付400元、320元、200元。

“上述两种方式实质上都是航司变相以付费形式增加收益的手段之一。”江苏省消保委相关负责人说。

航司“锁座”理由难成立

10家航司客服均确认“线上选座阶段存在座位锁定”的客观情况,但对于“锁座”范围及规则的解释较为模糊。

多家航司客服以预留特殊旅客座位、保障应急座位使用、维持飞行配载平衡等为由,解释“锁座”原因,强调经济舱“锁座”的合规性。

有两家航司客服回复相对模糊,以系统默认规则进行回应,未给出明确合理的依据。一家航司客服表示,“有可能是座椅损坏、没有具体锁定原因、以现场为准”。另一家航司客服表示,“不清楚锁定原因、客服核实不到、需现场协调”。

但江苏省消保委相关负责人指出,航

司“锁座”比例多在30%以上,与“预留特殊旅客座位”说法相悖;除安全出口位置外,大量靠窗及靠过道等较便利、舒适、为旅客偏好的位置被锁定,与“保障应急座位使用”说法相悖;旅客只需权益抵扣或付费即可解锁,与“维持飞行配载平衡”的理由相悖。

不得将经济舱座位大比例纳入付费

在江苏省消保委相关负责人看来,航司未在购票环节明确告知“免费座位范围、优选座位兑换标准、座位开放时间”等关键信息,使用“具体以系统展示为准”的模糊表述,或者仅在选座环节通过系统展示限制条件,为航司单方“锁座”提供弹性空间,导致旅客购票时无法预判座位权益,涉嫌侵犯旅客知情权。

此外,“锁座”行为还涉嫌违反价格法关于“明码标价”和“经营者不得在标价之外加价出售商品”的规定。

“将大量常规座位纳入付费或积分兑

换范围,仅开放少量座位供免费选择,且未说明划分依据,旅客需支付额外费用才可选择经济舱中大部分位置的座位,实质压缩了旅客的自主选择空间。”该负责人说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,选座规则为航司预先拟定,旅客购票时无协商空间,属于典型格式条款,部分航司限制选座的条款隐藏在冗长的温馨提示中,未采取加粗、弹窗等显著方式提示旅客注意,未履行格式条款提示说明义务。

“航司通过格式条款赋予自身‘根据安全或运营需要调整座位’的权利,却未设置权利行使边界及消费者补偿机制,不合理免除自身责任,符合民法典中‘不合理限制对方主要权利’的无效情形。”陈音江说。

江苏省消保委提出,各航司应立即开展自查自纠,对现有选座规则进行全面梳理,重点解决“锁座”范围过度问题,取消付费或所谓积分兑换等形式的变相付费选座模式,确保免费可选座位数量合理、分布均衡,不得将普通经济舱基础座位大比例纳入付费范畴。

无固定门店 难以查明车况 不能保证过户 二手电动自行车黑市交易隐患重重

《北京日报》张宇

昏暗的路灯下,街边零散停放着一排新旧不一、品牌不同的电动自行车。如果仅是路过,大概率会以为这些是市民自行停放的车辆。然而记者近日调查发现,这是一处街头露天二手电动自行车售卖点——没有固定门店、难以查明车况、不能保证过户。

北京市现有700多万辆电动自行车,更新换代必然会产生大量二手车,其中相当一部分经交易后重新上路。私下交易二手电动自行车,存在着不少安全隐患和法律风险。

现象

私人之间二手交易火热

家住昌平区的李女士日常骑电动自行车上下班。不久前,她使用了5年的车子频充电进电。李女士表示,新车动辄几千元,大品牌、高配置的更是直奔万元,她有点不舍得,“最好别超过1000元。”于是,李女士将目光投向二手电动自行车。

外卖员小韩则打算卖车。去年来京打工的他因家中变故需要回老家,他打算将自己手中解除了限速、换成大功率电池的电动自行车卖掉,在二手交易平台“闲鱼”



路边二手电动自行车售卖点

上发布出售信息,以699元的价格卖掉去年3500元购置的电动自行车。

记者调查发现,像李女士和小韩这样求购、出售二手电动自行车的大有人在,尤其是在二手交易平台、社交平台等线上渠道。而在求购者和出售者之间,还有一类群体——车贩子,他们一边大量收购二手车,一边出售这些车辆。

探访

昏暗路灯下随意买卖

“最贵的九千多元,最便宜的三四百元,看你对车辆品质、电池续航有没有要

求。”近日,记者以买家身份在“闲鱼”上咨询了一位车贩子。对方称可以线下看车,当面交易,同时提醒:“有些车本身就便宜,不退不换,也不管售后。”

而当记者按照约定,来到这位车贩子介绍的位于西四环的地址时,发现沿街没有任何店铺,只有路边停放着一些电动自行车。

原来,这些就是待售的二手车。记者粗略数了一下,仅在道路一侧就有四五十辆。夜色渐深,另外几名买家也相继赶到,大家在街边纷纷开始选车。

不到一个小时,这处路灯下的二手电动自行车售卖点就卖出3辆车。记者发现,这里的买家绝大多数只关心价格和续航,不关注车辆购买凭证、改装及过户等问题,交完钱便提车离开了。

提醒 交易三方均存法律风险

相较于成熟的二手机动车交易市场,

二手电动自行车交易缺乏安全保障和行业规制,野蛮生长、风险重重。

《关于严格电动自行车强制性产品认证管理的公告》规定,自12月1日起,所有销售的电动自行车产品均须符合新版强制性国家标准,“旧国标”电动自行车全面停售。若违反该规定,市场监管部门将依法查处。

车贩子、出售者和购买者都面临诸多潜在的法律风险。北京福茂律师事务所合伙人张志友表示,对于车贩子而言,如果未取得相关经营资质便大量收购并出售二手电动自行车,涉嫌非法经营;如果非法改装所售车辆,违反《北京市非机动车管理条例》;“不退不换、不管售后”的潜规则更违背了消费者权益保护法。

对于卖家而言,不走过户程序,就意味着法律上的车辆所有人仍是原车主。车辆一旦发生交通事故,且事故与车辆本身缺陷有关,原车主如不能自证无过错,极有可能需承担连带赔偿责任。

对于买家而言,如果车辆经过非法改装,驾驶此类车辆上路,不仅会面临交警罚款、扣车,若引发火灾造成重大损失,还需承担全部赔偿责任。卖家及车贩子若明知车辆存在严重隐患仍销售,甚至可能涉嫌刑事犯罪。