

“谁动了我的航班”？

消费者遭遇“幽灵机票”引关注

近日，消费者遭遇“幽灵机票”的事件引发社会关注。据了解，不少消费者投诉称，自己的信息被旅游购票平台盗用，在一些OTA平台购买机票后，名下却突然多出非本人订购的其他航班，有的消费者从未进行退改操作却收到了票务短信……这些机票如同“幽灵”一样，悄无声息地出现，又悄无声息地消失。“到底是谁动了我的航班？”消费者对此很是不安。

莫名其妙的“幽灵机票”

江苏的李女士告诉记者，自己在某旅游平台购买了单张票价为793元的南京飞呼和浩特的航班，之后却发现“机票被退票”，变成OPEN票（OPEN票类似“活期机票”，购买时没有特定时间或航班限制，购买后再确定细节，通常比“定期机票”更便宜），意外出现一趟待出行旅程。6月18日再次查看时，又重新变为原航班，但价格为646元（含机建燃油），单张机票存在差价147元。

“平台违规出票、盗用个人信息、侵犯我的知情权、私自退票重新购票。”李女士没想到，买个机票居然能遇到这么多违规操作。她与平台沟通，要求退一赔三，对方却回复只赔偿100元，对此李女士表示无法接受。

无独有偶。此前，一位广州飞首尔的旅客也曾遭遇过类似情况。其在购票后意外发现，名下多出了3张非本人购买的机票。该旅客认为，旅游平台在未经消费者知情和同意的情况下擅自订票，是对个人信息的盗用。而订票平台则回应称，是系统原因导致出票错误。

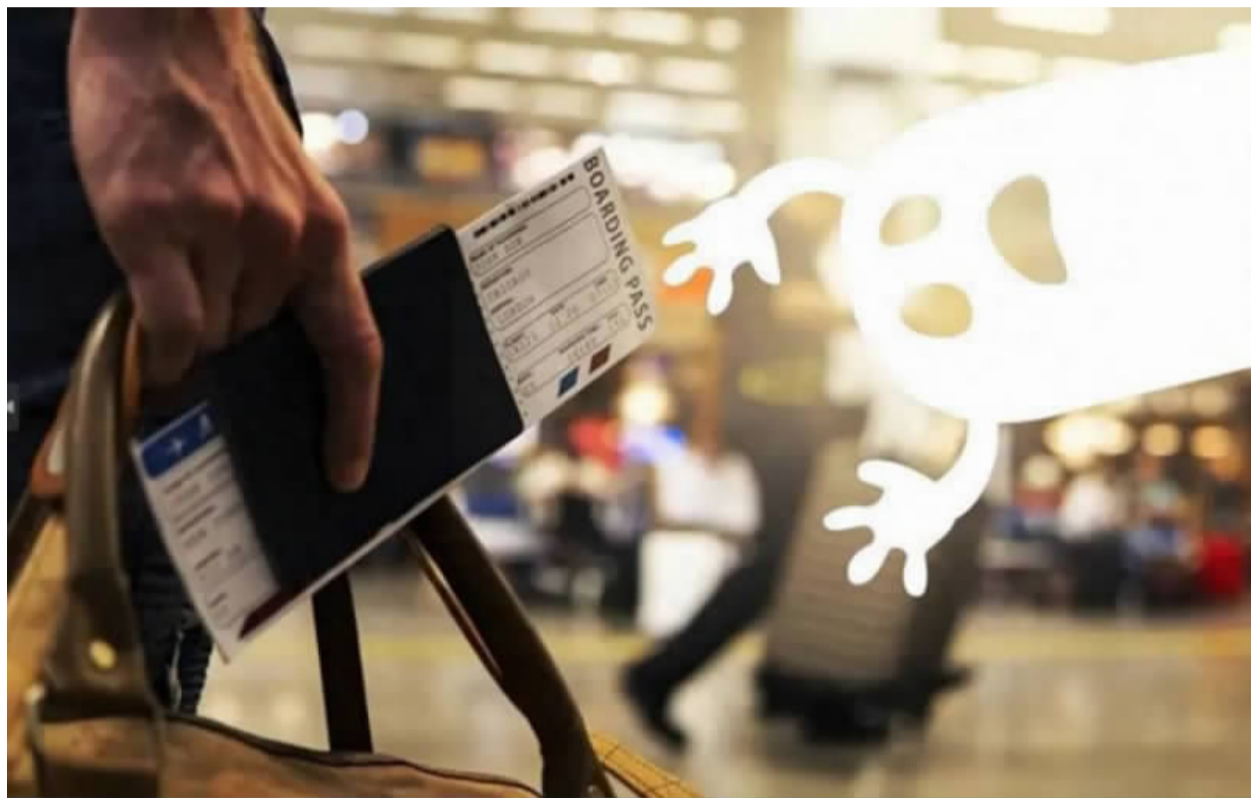
记者调查发现，这类投诉并不罕见。广东省律师协会会展与旅游法律事务委员会主任尹玉表示，在未经消费者明确同意的情况下擅自购买和退订机票，已涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权、财产安全等多项权益。此外，未经个人同意或授权擅自使用消费者的身份证号等个人信息，也违反了我国个人信息保护法第二条、第十条的规定，侵犯消费者的隐私权。若是擅自使用的情节严重，依据《中华人民共和国居民身份证法》第十九条可能涉嫌构成刑事犯罪。

旅客成“赚差价工具”？

为何会出现从未购买过的机票？盗用个人信息购票又是出于怎样的目的？有消费者发现该操作有“赚差价”嫌疑。

“直飞变成联程，在我不知情的情况下盗用个人信息买联程票（联程机票指的是两段或以上的航程，在中转站需停留片段时间后再起飞，行程上花费的时间会更长，但机票也会相应便宜），能够赚取近半差价！”一位购买西宁直飞上海机票的旅客表示，自己实付871元的直飞票，被改成400余元的西宁转上海飞合肥的联程票。

而另一位旅客王女士称，平台还存在利用航变政策和航空公司票改规则，违规利用客户信息退改签，获得全额退款的情况。她表示，自己今年4月在某旅游平台预订南京一成都的往返机票，因个人原因申请退票，按照退改签政策，当天退回425元。然而平台并未按照客户意愿在航空公司退票，而是在该航班发布预计性延误后，依据航空公司规则取得全额退票。



据知情人士透露，“幽灵机票”有利可图，可能是机票售卖方通过把旅客诉求的单程票买为联程票，退掉多余的旅程来取得差价；也可能是通过多次退改签，将最终机票调整为日期、地点等要素与原机票相同、更便宜的机票。

“擅自退票并重新购买低价机票赚取差价的行为构成消费欺诈，属于不当得利。”北京市兰台（上海）律师事务所律师高级合伙人徐红梅指出，除我国消费者权益保护法第五十五条规定的退一赔三（退机票和赔三倍机票费用）的法律责任，若代理商的相关行为构成违反《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，应当由市场监督管理部门依据相关规定进行行政处罚。同时，涉及违反刑法相关规定的，如欺诈行为、擅自使用消费者个人信息行为情节严重的，代理商将面临刑事风险。

维权艰难，平台责任重大

值得一提的是，平台对于消费者的担忧和赔偿诉求似乎不以为意，并推脱该现象是掌握乘客信息的代理商违规操作导致。

王女士表示，自己在和平台客服交涉时，对方对于客户信息泄露、盗用信息消费欺诈一事“不屑一顾”。客服先是否认用个人信息进行违规操作，在她拨打了12326民航监督热线、12315消费者投诉电话后又确认了上述的违规操作，但是推诿是机票代理商所为。在王女士的坚持投诉下，对方才表示歉意并接受其赔偿方案。

相比王女士，李女士则是至今仍未等到解释和道歉。她要求实付机票金额退一赔三，但是平台的赔偿从100元变为200元，之后答应差价退一

赔三（退被赚的差价和赔三倍机票钱），后又改口可以全额承担机票。

记者注意到，不少社交平台上，都有消费者吐槽此类经历，也有一些热心网友分享自己的维权经验，并呼吁平台保护好消费者的个人信息、做好消费服务工作。

据了解，此前涉事平台曾表示，虽然消费者是在平台上购买的机票，但是真正给他们出票的是平台上的机票代理商。“幽灵机票”问题不是“信息泄露”所致，而是原本掌握乘客信息的代理商违规操作导致，平台已针对严重违规行为进行处罚。

某旅游平台也告诉记者，平台的机票售卖方主要是代理商、自营店以及旗舰店，由于优惠力度差异，大部分消费者会选择在低价格的代理商处进行购买，由此引发的投诉和争议也较多，“平台会配合消费者维权、查实原因并赔付。如果是代理商的违规行为，将对代理商进行严厉的处罚和监管。”

那么，OTA平台是否可以以机票代理商操作违规为由免责呢？

“平台方不能当然性免责，而是需要结合平台是否尽到了合理的监管责任。”尹玉表示，平台与其入驻的机票代理商主要存在合作关系、服务与被服务关系以及监管与被监管等多重法律关系。但从电子商务法第三十八条来看，更突出双方的监管与被监管关系。平台作为电子商务经营者，对其平台内经营者负有监管责任，应当做好代理商资质审核、行为监管、信息披露、投诉处理、风险防控等措施，确保代理商的经营活动合法合规，维护消费者的合法权益，否则将面临依法与该平台内经营者承担连带责任的风险。

另外，徐红梅指出，如果平台明知或者当知道代理商利用平台侵害消费

者合法权益而未及时采取必要措施的，将对消费者承担连带赔偿责任。

记者了解到，随着近年在线旅游服务平台（OTA）强劲发展，中国民航协于2019年发布的《航空客货运输销售代理行业自律办法》《航空运输客销售代理人业务规范》和交通运输部于2021年颁布施行的《公共航空运输旅客服务管理规定》，均对航空销售代理人、航空销售网络平台经营者的服务资质和行为规范做出严格规定。

《公共航空运输旅客服务管理规定》第9条规定，承运人应当与航空销售代理人签订销售代理协议、航空销售代理人不得擅自更改承运人等。第10条则载明，航空销售网络平台经营者应当对平台内航空销售代理人进行核验，不得允许未签订协议的航空销售代理人在平台上从事客票销售活动；航空销售网络平台经营者应当处理旅客与平台内航空销售代理人的投诉纠纷，并采取有效措施督促平台内的航空销售代理人符合本规定相关要求。

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，打击机票信息篡改牟利行为，平台责任重大。“消费者固然可以采取投诉、调解、起诉等方式维权，但是由于机票预订退改在平台系统上操作，具有较高的隐蔽性，消费者很难觉察取证。所以平台有责任有义务配合、帮助消费者维权。”

此外，陈音江提出，监管部门要依法履行监管职责，对类似行为加大监管和处罚力度。对一些恶意操作的商家，不仅要处以罚款等行政处罚，还要依法依规列入信用黑名单。情节特别恶劣的，甚至可以依法吊销相应从业资格或资质。