



追踪到底

3·15云投诉主题报道



扫码进入  
即刻帮助

# 因病退票找不到服务入口、平台退票要先经代理商同意 机票退改为何又贵又难？

近年来，“机票退改难退改贵”的话题屡次登上热搜。3月11日，华西都市报、封面新闻记者在某投诉平台以“机票退票”为关键词进行搜索，出现超9万条相关投诉。

面对此起彼伏的吐槽声，多家航空公司推出措施改进服务。1月，南航、国航等多家航空公司相继发布客票退改新规，降低退改费率，并扩大免费退改的范围和适用场景。近日，上海6家航空公司推出退票互认机制，减少消费者出行损失。

看到变化的同时，不少网友直言：还远远不够，机票退改难退改贵并没得到根本解决。近日，围绕这一热点话题，华西都市报、封面新闻记者采访了相关旅客、业内人士及律师。

## 案例 1

### 因病退票找不到服务入口 “撤回投诉，才能退票”

“父母原定3月17日从广州飞往日本大阪，但2月25日父亲因意外骨折住院，导致行程无法完成。”近日，萧然（化名）告诉记者，当时他寄希望通过南航新推出的因病退改政策进行免费退票，然而在实际操作时却发现，南航APP上根本找不到因病退改的入口，只有普通退票入口。

“因为通过普通退票要收取手续费，于是我在南航APP上联系了在线客服，并提供了住院押金单。当时是2月27日上午11点，显示有21人在排队等候处理，可一直到了当日12点半，排队人数也没有变化。”于是，萧然在微博上@南航官方微博，称“在线客服长时间联系不上”。随后，南航客服官方微博号联系到了他，萧然便将相关情况进行了告知。客服表示，已将情况记录在案，将反馈给相关部门进行核查。

正当萧然以为退票诉求成功得到解决时，事情却并没有想象中顺利。“客服让我稍等，可一等就没有下文了。”他说。

“在南航APP上与在线客服交流时，如果一段时间没有说话，他们的系统就会自动断线，再次对话时又换了一个新客服，我又要把之前的情况再讲一遍，重新给对方发证明材料。”萧然说，操作多次，一直到晚上，终于有一个客服完整地

听完了他的诉求，但对方却表示，资料存疑，需要重点核实，并发来一大段如果造假要负法律责任之类的话语。

更令萧然感到生气的是，南航APP在线客服告诉他，因为他在微博上与客服联系过，已被当成投诉，“投诉期间，不能办理退票，要等有关部门调查完后才能退票。”迫于无奈，萧然只能给南航官方微博发私信，称“撤回投诉，只想退票”。随后，他的退票申请才得以通过。

## 案例 2

### 平台退票申请要先经代理商同意 “每次一等就是几个小时”

“2月5日凌晨，我在去哪儿旅行平台购买了2月19日马来西亚吉隆坡飞贵阳的3张往返机票。出票后，我发现两个孩子的姓名弄反了，于是立马跟平台客服反映，想麻烦他们帮忙更改下姓名。”3月10日，朱琪（化名）回忆说，原本以为是一件很简单的事，没想到花了9天才解决，“每次沟通的都是不同的客服，都说帮我去查一下，一等就是好几个小时。”

2月5日凌晨，朱琪按照客服的要求，提交了相关资料，客服受理后让她耐心等待结果。“第二天一大早，平台客服来电，告知我平台无法处理姓名变更服务，建议我重新购买所需更改的机票，所购机票的涨价部分需自行承担。”对此，朱琪表示拒绝。

随后，朱琪联系了航空公司。深圳航空的客服告诉她，可以用“出新退旧”的形式出新机票，且不需要补机票差价。旧票可回到平台进行退票申请，但需旅客本人与平台转述。于是，朱琪再次与平台联系，并转达航司的协助处理措施，平台客服帮她提交了退票申请。

时间又过去好几天，深圳航空反馈仍未收到退票申请。平台客服告诉朱琪，提交的退票申请需先经过机票代理商审核，审核通过了才能到航空公司审核。“每次问他们进展咋样了，他们都说等代理商审核。”朱琪说。

没办法，朱琪将自己的经历发到投诉平台上。“平台很快联系到我，说垫款帮我退。”她说，整个过程感受一点也不好，“感觉是把旅客逼到去投诉，他们才会重视这件事。”

## 新规发布

### 多家航司相继发布客票退改新规

早在2018年，民航局就发布了《关于改进民航票务服务工作的通知》，对航空公司、OTA（在线旅行社）平台和销售代理企业等在规范制度、改进服务方面提出具体要求。

在把控收费标准的合理性方面，该通知提出，要合理确定客票退改签收费标准，退票费不得高于客票的实际销售价格。要制定机票退改签收费“阶梯费率”，即根据不同票价水平和时间节点等，设定合理的梯次收费标准，不能简单规定特价机票一律不得退改签。同时要求OTA平台、销售代理企业要严格执行航空公司退改签收费标准，不得擅自更改航空公司的退改签收费标准，严禁在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用。

今年1月，南航、国航等多家航空公司相继发布航司客票退改新规。此次客票退改规则一是降低了退改费率，二是扩大了免费退改的范围和适用场景。在南航新调整的客票退改规则中，乘客提前7天自愿变更，大多数舱位将免收手续费，经济舱E舱位至R舱位只需支付5%的手续费。相比之下，距离航班计划起飞时间越长、客票舱位等级越高，收取自愿退改手续

费就越少。

同时，南航将机型变动致乘客无法成行、航班经停点延误、机场转场、不可抗力等因素均纳入客票免费退改适用范围。针对购票时姓名、证件、航程、日期、舱位等信息填写错误，以及误操作导致重复购票等情况，符合一定条件下可给予免费办理错购客票退票。如购票后发生票价降低，允许在购票后24小时之内重新购买客票，符合一定条件的原客票免费办理退票。

“消费者如需要免费退票，应妥善保管各种证明，通过OTA平台预订的机票可上传证明给客服申请后续退改签。通过航司官网或其他渠道预订，亦可留意其官方相关退改方式，尽量做到资料齐全。”3月13日，某业内人士告诉记者。

针对退票费贵的问题，该业内人士表示，根据阶梯退改签规则，不同时间段退票所收取的费用是不一致的，一般越是临近飞机起飞时间的退票，费用会更多，消费者一定要把控自己的退票时间。同时，不同渠道的退票方式也不一样，“比如航司直连的票，就可以直接航司退改，如果是代理的票就要先找到代理。”

## 律师说法

### 退票费不应强制消费者接受

3月13日，四川一上律师事务所合伙人林小明律师表示，从投诉情况和个案当事人遭遇及体验来看，消费者遭遇飞机退票贵退票难的情况并不鲜见，甚至让不少人心生同感。从消费者权益保护法来说，平台的相应行为已涉嫌侵害了消费者的自由选择权和公平交易权，也就是购买机票的消费者可以选择接受或不接受平台的退票服务，而退票收取的费用应当合理恰当而不是由平台方强制消费者接受。

消费者购买机票后出现退票贵退票难的状况，无非是平台本身退票的机

制僵化效率低下。从经济角度而言，更多的是平台不愿承担损失。

林小明说，比如，如今高铁票在退票设置上就较为合理：有一次免费改签机会，根据时间远近收取不同额度的退票费。“机票退票方面也应当向铁路学习，设置合理公平的退票机制，毕竟，在市场稍微充分竞争的环境下，消费者会选择更优的方式，服务或商品应当提供自身竞争力而不是采取这种类似强买强卖的行为。”

华西都市报-封面新闻记者 杨金祝 刘雨薇

# 该换零件未换 市民修车遭遇“偷工减料”

## 法院判决支付三倍赔偿

车辆发生交通事故后送至汽修店，你是否因为对方是4S店或者是常去做保养的维修店而“一送了之”？如果汽修店暗中部分应该更换或维修的零件不予更换维修，市民应当如何维权？3月14日，华西都市报、封面新闻记者从成都市青羊法院获悉一起消费者维权典型案例。

陈先生的车辆发生交通事故后，与保险公司确认“以实物赔付方式履行本次保险事故的保险责任，同意将上述受损车辆送往维修”。随后，保险公司将车辆交青羊某维修服务部、成都某公司维修，明确了维修项目并支付了维修费用98300元。

陈先生取车后在驾驶过程中发现

异常，送4S店检查发现部分维修件不是全新配件。随后，他诉至法院，要求青羊某维修服务部、崇州某维修服务部、成都某公司退还维修费用并赔偿三倍维修费用。

审理过程中，经鉴定送修的36项项目中，8项零部件具有全新配件特征，14项没有更换特征，15项虽有更换特征，但不具备全新配件特征，维修中产生的维修费用，实际更换配件费及工时费金额约为32900元。

青羊法院审理认为，车辆修理合同的当事人是维修单位和投保人陈某，陈某与青羊区某维修服务部、成都某公司在保险公司核定的98300元维修费对应

的维修范围内建立了车辆修理合同关系。

青羊某维修服务部与成都某公司作为案涉车辆维修单位，没有按照核定的36项更换零部件项目进行更换，违反了与陈某车辆修理合同的约定，应承担违约责任。

同时，参照鉴定报告结论，青羊某维修服务部、成都某公司对陈某构成欺诈，即“应换原件而没有换原件、应维修而没有维修”，除应退还多收取的维修费用外，还应根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条之规定，在有欺诈行为的服务范围内增加赔偿陈某损失183600元、12600元。

法官介绍，该案认定维修人“应换不

换、应修不修”构成欺诈，应支付三倍惩罚性赔偿，有助于维护车辆维修市场的诚信氛围，亦有助于保障维修车辆的安全性能，确保道路交通安全。同时，法官提醒，当汽车维修的消费者将车辆送至汽修店后，首先要对对方的营业资质进行查看，其次在维修完毕后需对车辆进行检测确保维修到位，以免车辆上路后出现故障引发交通事故，消费者可凭维修合同、检测结果等证据通过法律途径进行正当维权。而汽修店经营者更应诚信经营，确保“应换尽换、应修尽修”，保障消费者车辆的维修到位，否则将可能构成消费欺诈。

华西都市报-封面新闻记者 戴竺苾