



智慧315
维权观察

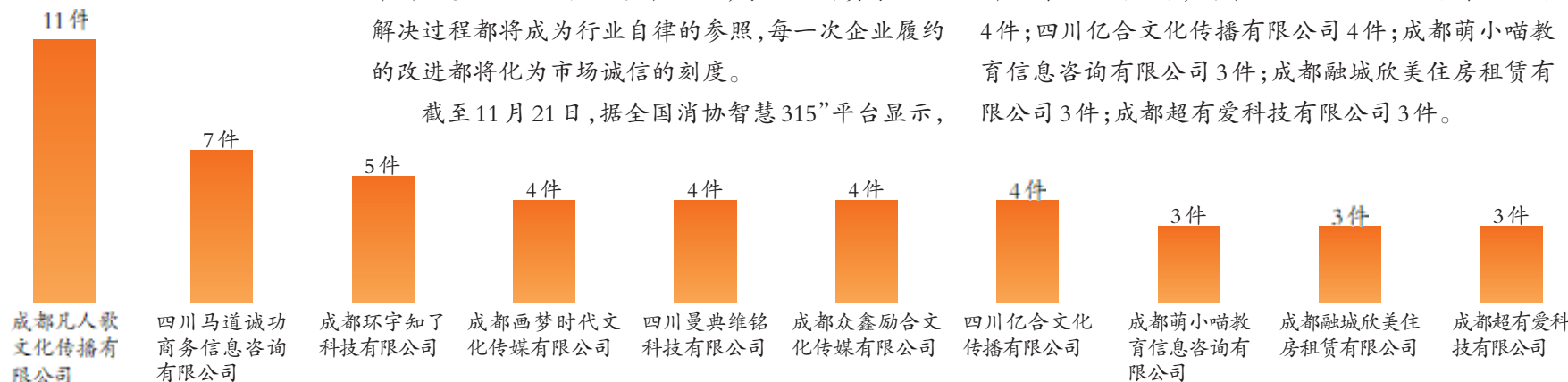
主办：四川省消委会、华西社区报

全国消协智慧315平台“阳光公开”

四川省保护消费者权益委员会(以下简称:四川省消委会)联合华西社区报推出《智慧315·维权观察》专栏,社区居民的维权有了“阳光通道”。我们依托“全国消协智慧315”平台的阳光公开机制,将每月纠纷调处进展转化为公共监督资源,推动维权从“单方申诉”走向“三方对话”。在这里,每一例消费争议的解决过程都将成为行业自律的参照,每一次企业履约的改进都将化为市场诚信的刻度。

截至11月21日,据全国消协智慧315平台显示,

2025年10月1日-10月31日投诉工单量多,且没有入驻的企业,根据投诉工单量排名前十的有:成都凡人歌文化传播有限公司11件;四川马道诚功商务信息咨询有限公司7件;成都环宇知了科技有限公司5件;成都画梦时代文化传媒有限公司4件;四川曼典维铭科技有限公司4件;成都众鑫励合文化传媒有限公司4件;四川亿合文化传播有限公司4件;成都萌小喵教育信息咨询有限公司3件;成都融城欣美住房租赁有限公司3件;成都超有爱科技有限公司3件。



(2025年10月1日-10月31日投诉工单量多,且没有入驻的企业)2025年11月21日统计

花钱买机票,选座还得二次付费

10家航司被约谈:平均38.7%座位被锁定,经济舱全部有锁座行为

红星资本局11月26日消息,据江苏省消保委微信公众号,江苏省消保委约谈10家航司。同时,江苏省消保委就飞机票锁座问题的整改工作,向各航司提出两点明确要求,并于15个工作日内将整改情况以书面形式进行提交。

平均38.7%座位被锁定

春秋航空一航线锁座比例超过60%

近期,飞机“锁座”及有偿选座服务引发热议。调查显示,锁座行为已成为民航服务中的普遍现象。本次调查覆盖航线中,10家航司的经济舱均存在机票锁座行为,无一家完全开放所有经济舱座位。

从锁座比例看,购买阶段所调查的航线锁座比例从19.9%—62.1%不等,均值达38.7%。其中,春秋航空(601021.SH)/南京—兰州(9C6188)航线锁座比例超过60%、深圳航空/深圳—湛江(ZH9327)航线锁座比例超过50%,这2家航司超过半数的经济舱座位被提前锁定;海南航空(600221.SH)、东方航空(600115.SH)、厦门航空的相关航线锁座比例处于40%—46%的较高区间;吉祥航空(603885.SH)相关航线锁座比例相对较低,不到20%。

从锁座区域看,10家航司的锁座范围基本趋同,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。此外,红星资本局注意到,调查显示优选座位需消费者额外付出成本。

通报机票锁座服务市场四大问题 要求限期整改

为厘清行业经营边界,推动消费者合法权益得到切实保障,江苏省消保委于11月21日线上约谈东方航空、南方航空、中国国航、海南航空、厦门航空、深圳航空、山东航空等十家航空公司。

会上,江苏省消保委结合调查结果,通报了机票锁座服务市场存在的四个问题:一是锁座行为普遍存在,优质座位过度锁定。10家航司经济舱均存在锁座行为,购票阶段锁座比例介于19.9%—62.1%之间,均值达38.7%。且锁定范围高度集中于经济舱前排、靠窗及靠过道等消费者偏好的优质座位,仅开放中间区域、机尾等舒适度较差的座位供免费选择,限缩了消费者的选择权。二是解锁机制变相付费,挤压普通消费者权益。锁定的优选座位主要依赖会员积分/里程兑换,但非会员或偶尔出行的消费者缺乏积分累积渠道,只能被动接受普通座位;部分航司进一步增设付费路径,开放积分/里程付费购买座位,实质将“基本座位选择权”拆分为付费服务,变相提高出行成本。三是信息不透明且解释不合理,侵犯知情权。部分航司选座页面标识模糊,购票时未显著告知锁座规则与收费标准;客服回应则多显牵强,常以“保障安全”“系统默认”等为由,与“高比例锁座、付费即解”的实际相悖,无法提供合法合理依据。四是协议文本存在不公平格式条款,权利义务设置不对等。未以显著方式详细告知锁座规则等关键

信息;模糊化表述为单方锁座提供便利规避责任;按会员等级、付费能力划分座位,对座位资源进行歧视性分配;赋予航司“单方调整座位”的绝对权利,未设置异议渠道及补偿机制。

江苏省消保委表示,航空运输具有公共服务属性,消费者购买机票后,即与航空公司建立了航空运输合同关系,依法享有包括选择合适座位在内的基本服务权利。当前部分航空公司将本属常规服务范围的座位通过锁定方式进行收费的做法,涉嫌侵害消费者的公平交易权与自主选择权。

江苏省消保委就飞机票锁座问题的整改工作,向各航司提出两点明确要求。

一是立即开展自查自纠,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,取消付费或者所谓“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,仅保留出于“特殊旅客座位预留、保障应急座位使用、维持飞行配载平衡”目的的必要座位锁定,不得将普通经济舱基础座位大比例纳入付费范畴。

二是对于协议文本中存在的涉嫌“锁座”的不公平格式条款进行梳理和修改,不应存在排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,将航司的“权利”限制在合理且透明的框架内,并对应其应尽的告知义务。

(据重庆晨报)