

单程机票莫名变联票，第二段行程竟被“私吞”

宁波网友状告携程获法院支持

网上订机票咱得多长个心眼

宁波网友韩先生通过携程订机票出行，无意中发现，他原本订的是单程机票，出票后却变成了联程机票。没有使用的航程，却被人退票获利。

韩先生咽不下这口气，将携程网告上了法院。昨天，他在本地论坛上晒出了法院寄送的一审判决书，上海长宁区人民法院支持他一赔三。

记者 胡珊 乐骁立

旅客>>> 出行前才发现单程变联程

家住海曙区的韩先生去年8月在携程网上订购了一张东方航空公司大理飞往昆明的机票，票价为920元。

网页订单上显示，这是一张单程机票。可出行前，韩先生向航空公司咨询后发现，他购买的竟是一张联票，由两段行程组成。第一段为大理至昆明，第二段为昆明至丽江。

于是，韩先生致电携程客服质询，“一开始客服是否认的，而且告诉我不能乘坐第二段行程，如果不愿乘坐可以退掉整个联票。当时，考虑到余票不多，行程已定，我只好选择乘坐了第一段行程。”

回甬后，韩先生通过东方航空公司查询到，第二段行程的机票居然被人退了，退票金额为320元。

韩先生认为，携程在他不知情的情况下单方面退票并从中获利，已涉嫌欺诈。他一怒之下前往上海，与携程对簿公堂，要求退赔3倍机票款。

携程>>> 退票不是我们办的

12月2日，此案在上海长宁区法院开庭审理。韩先生没有请代理人，单枪匹马出庭。

庭上，携程提出，他们在预订服务过程中并不存在欺诈。

携程称，他们所售的机票是向供应商采购而来，为此支付了911元。韩先生买的是套餐产品，除包括涉案机票以外，还有10万分分的优惠券。

他们之前也并不知道该机票是联程机票，并无欺诈的故意。韩先生购买机票后，也已顺利搭乘预订航班，并未对其造成任何损失。

至于后一航段的退票手续，并不是携程办理的，携程也未收取退票费。

积雪天登山 小腿摔骨折

假期临近,出游登山还是得悠着点

一场雨雪过后，别看昨天市区已经阳光灿烂，山上却还是一片积雪难融的景象。

昨天上午8点50分左右，鄞州横溪派出所接到报警，有人在爬松石岭古道时，因为路面积雪和结冰，在山顶不慎摔伤。

横溪派出所派出9人参与救援，120急救人员也紧急前往。

民警说，大雪过后，道路积雪难行，他们无法直接上山，只能先绕到一处叫“五都头”的地方，再前往出事地点。

未曾想，在“五都头”附近，救援人员又遇到麻烦：路面严重结冰，车子一直打滑，无法上山，民警只能深一脚、浅一脚徒步前行。

路上积雪最深处超过10厘米，爬了半个多小时，正好遇到一群人往山下转移伤者。

伤者为男性，50岁左右。当时跟着四个朋友一起上山。从他们随身携带的登



法院>>> 携程应就服务瑕疵承担责任

长宁区法院认为，根据法律规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务之真实情况的权利。经营者向消费者提供有关商品或服务的相关信息，应当真实、全面，不得作虚假或引人误解的宣传。

根据携程的网页信息，韩某购买的是大理至昆明的单程机票，票价为870元(不含民航发展基金)。但韩某自行从航空承运人处获取的信息显示，他所购买的机票还包括昆明至丽江航段，总票价840元(不含民航发展基金)。显然，携程未向韩某如实告知后一航段的存在，提供的信息并不真实全面。

携程辩称，韩某已搭乘预订航班，不存在损失。但法院注意到，在不计算民航发展基金的情况下，韩某支付的前一航段的票款已经超过了航空公司2段航程的对外售价。韩某对后一航段的存在并不知情，自然也不会使用该航段，他享受的权利和义务并不对等。另一方面，这张机票的订票人同样可以在消费者不知情的情况下，径自向承运航空公司申请退票并获取退票款，从而从中获利。上述行为不仅扰乱了民航客运正常的售票秩序，而且侵害了消费者的知情权和自主选择权。

从本质上而言，经营者的获利空间，来源于消费者在不知情的情况下多支付的价款。此案中，订票人也确实私自办理退票手续，获取了相应退票款，对消费者显然造成损失。

携程还辩称，这机票是供应商提供，其并不知情。但法院认为，携程对其提供的服务具有合理审查义务，携程作为服务合同的

相对方，应就商品或服务瑕疵对消费者承担责任。至于供应商向携程提供的商品或服务存在何种问题，是另一层法律关系。

据此，长宁区人民法院一审判决支持了韩先生诉讼请求。目前，此案还在上诉期。

■相关链接 市消协>>> 网购旅游产品要格外留心

据宁波市消协副秘书长周丽娟介绍，目前宁波市消协收到有关网购旅游产品纠纷的投诉呈上升趋势。前不久，消协接到一宗维权投诉，有一家人在携程上购买了国外游套餐，包括往返机票与在国外的住宿、餐饮产品，但因为在前往上海机场的途中突降暴雨，因而误机。消费者本想重新购买机票前往，避免国外所有的食宿产品浪费，但携程以没有按照规定行程为由，单方面取消了所有产品，损失皆由消费者承担。

“因携程这种网络旅游产品销售平台的登记注册地都不在宁波，消费者权益一旦受到侵害，就需要进行异地维权。而在具体维权过程中，网络平台也很少愿意提供相关的信息数据，给消费者取证带来了很大的困难。从这两点分析，消费者在进行网购旅游产品这一行中，属于弱势群体。”

周丽娟提醒消费者，在网上购买旅游产品，特别是一些带有“尾单”“包机”“拼团”等字眼的产品时，一定要多留个心眼，阅读条款要比在实体店中更细致，聊天过程中要截屏，保留证据。此外，遇到没把握的条款时，要添加额外的书面约定，一般没有出发之前，卖方会更容易妥协。

实习期上高速“练手” 超车失当致三车追尾

昨天下午4时许，宁波绕城高速云龙段，一辆标致轿车四轮朝天翻躺在第一车道，前后保险杠都被撞烂。驾驶员周先生一家三口脸色苍白地从车里爬出来。所幸都无大碍，只是周先生6岁的女儿被吓得一时哭不出来。

“这都快过年了，真是倒霉，幸好人没大事。”据周先生回忆，他在第一车道上正常行驶，突然被后方的POLO车追尾，导致一时失控，接着被POLO车和第二车道的奥迪车顶着滑行了10多米，直至撞到护栏后翻车。

高速交警调取了距事故现场不远处的监控，视频显示，当时绕城高速上车流量很大，只见第二车道上行驶的POLO车左突右闪，接着撞在了标致车的尾部，导致三车失控……整个画面就像电影里的特技，险象环生。

据POLO车驾驶员薛某介绍，他原本想从第一车道超车，因车流量大，一直超不过去，便减速回到第二车道，可刚回来就发现前方已有一辆奥迪车。他又猛地往左打方向，结果追尾了……

经交警调查，薛某去年9月底才考出驾照，尚处在实习期，这是他头一次上高速，本想趁机“练练手”，不料闹出了这么大的动静。

民警说，我国道路交通安全法规定，驾驶人在实习期内(一般是12个月，实习期被延长的为24个月)驾驶机动车上高速公路行驶，应当由持相应或者更高准驾车型驾驶证三年以上的驾驶人陪同。无驾驶人陪同或陪同驾驶人不符合要求的，将被处200元罚款。

记者 陈爱红 通讯员 吴涛

早高峰,公交车半路抛锚 警民合力推车前行

昨天上午8点10分，正值交通早高峰，鄞州天童北路与四明中路交叉口川流不息。这时，一辆360路公交车突然熄火抛锚了，整条马路顿时出现“肠梗阻”。

“发动机油路被冻住了，需要推行一段距离，重新抢救起步。”公交车司机解释说，他已经叫了公司的拖车，恐怕要耽误一点时间。

“那怎么行，现在正是早高峰!”路口值勤民警立即用对讲机叫来附近路口的10多名协警援助。协警们一字排开，推着公交车向前滑行。车上的乘客、过路的市民，也纷纷加入推车队伍。

可是几次抢救都没能成功，公交车又在半途停了下来。这时，一辆越野车路过，驾驶员顾先生主动停下车，拿出一根拖绳，将公交车与越野车车头相连。越野车在前面拉，大家喊着口号在后面推。往前推行了50多米，“咚”的一声，公交车发动机终于启动了。

乘客又重新上了公交车，有乘客打趣道，这辆注入警民爱心动力的公交车，“是一辆开往春天的早班车”。

记者 张贻富 通讯员 朱忠义

“爱无垠”惠及残疾人家庭

1月30日上午，民革江北总支新春联谊会暨“爱无垠”专项基金启动仪式如期举行。活动现场，爱心拍卖共筹集帮扶基金近2万元。该专项基金的成立是民革江北总支关爱残疾人家庭子女的又一颗“爱的硕果”。

记者 王鹏 通讯员 程丽珍 蔡佩华 摄