



买机票6868元，退票只有80元？

机票代理商：特价机票不能退改签，只能退这么多 法律界人士：单方制定的格式条款有失公平

□记者 张寅

市民陈小姐通过阿里旅行的机票代理商购买了两张上海往返土耳其伊斯坦布尔的机票，打算去那里旅游。然而，近期土耳其局势动荡打消了她的旅行计划。前几天，她将花了6868元购买的机票给退了，然而令她诧异的是，在线旅游网络平台机票代理商一共仅仅退给她80元。

两张机票花了6868元，最后只退80元，这到底是怎么个退票规则？陈女士多次联系阿里旅行的机票代理商、航空公司，也没有弄清楚。昨天，记者就此问题进行了调查。



CFP供图

当地局势动荡 土耳其之旅梦碎

陈小姐说，4月2日，她在淘宝阿里旅行搜索国际机票，看到俄罗斯航空在售的5月份上海往返伊斯坦布尔的机票很便宜，机票、税费一共才3434元，出境旅游，能够买到特价机票，就节省了不少钱。陈小姐又通过途牛旅游报了一个地接团，两个人的团费13000多元，另外，两张机票近7000元，就这样夫妻两个人的5月土耳其之旅就搞定了。

不过，事情很快就来了转折，4月7日，途牛旅游

客服给她发了条短信，说因土耳其局势动荡，外交部提醒中国游客尽量不要前往土耳其旅游，如果执意要去就要跟途牛旅游签订相关协议。当时，陈小姐还是很坚定地要去，“大不了签协议”。过了两天，途牛旅游客服又跟她说，“外交部发出旅游警示，这次旅行不能去了，强制退团”。

途牛旅游客服的第二个电话促使陈小姐放弃了这次土耳其之旅。

6868元国际机票只退了80元

途牛退还了陈小姐之前报团支付的13000多元的旅游团费。4月11日，陈小姐联系阿里旅行的机票代理商——上海平稳航空服务有限公司。她向代理商说明了取消行程的缘由，不过，机票代理商表示，他们只能根据退改签规则来执行退票。

可能是双方在沟通过程有些误解，陈小姐误认为退票只需要40元手续费，就根据代理商的提示在淘宝上操作进行了退票。接下来发生的事情让她目瞪口呆：将近7000元的机票款退还到账的金额只有

80元。

她赶紧询问机票代理商，对方说她购买的是特价机票，按退改签规则，这个机票是不能退、不能改签的，如果退票就只有这么点钱。这时候，陈小姐都快崩溃了。她打电话到俄罗斯航空上海办事处咨询，那边跟她说，退票多少是根据仓位价格来的，她的这张机票到底能退多少钱，应该询问机票代理商。陈小姐再次询问机票代理商，对方告知她，就只有这么多钱可以退。

机票代理平台拒解释退票细则

6868元国际机票只退了80元，这80元到底是一笔多少钱？阿里旅行的机票代理商上海平稳航空服务有限公司的客服人员并没有跟陈小姐说清楚。昨天，记者就此联系了上海平稳航空服务有限公司，不过，记者随即也吃了闭门羹。该公司客服人员表示，他们只对阿里旅行和客户进行解答，没有义务回答记者的问题，并以此为由挂了记者的电话。

之后，记者联系了俄罗斯航空上海办事处，据一位郑姓工作人员介绍，陈小姐通过阿里旅行的机票代理商购买的上海往返伊斯坦布尔机票，机票、税费

一共6868元，属于特价机票。航空公司对这种特价机票的退改签政策确实比较严格，如果非航空公司原因乘客取消行程，航空公司一般不予以退票。不过，乘客退票也不是一分钱都拿不到，乘客取消俄罗斯航空在中国的离港航班，每位乘客可以退还90元的机场建设费。

本次事件中，阿里旅行代理商本可退还旅客的90元机场建设费，最后只退了40元钱，其中到底什么原因？是否代理商收取了退票手续费？记者试图联系采访该代理商，但他们再次拒绝了记者的采访。

代理商附加条款可能牺牲乘客利益

俄罗斯航空上海办事处一名工作人员说，航空公司跟平台代理商是一种合作关系。航空公司售票严格按照相关规定执行，在保护航空公司利益的同时也兼顾乘客的利益。而平台代理商为了保障机票销售过程中利益不受损，可能会牺牲乘客的部分利益，例如机票销售过程附加上一些条款，特价机票不能退、不能改签。事实上，包括俄罗斯航空在内的许多航空公司，特价机票也可以退机场建设费等款项

的。同时在飞机起飞前，所有的机票都可以改签，如果改签后的日期正好有相同的仓位，乘客并不需要支付额外的改签费用。所以，乘客在平台上通过代理商购买机票时，也可以前往航空公司官网进行比价，如果有相同价位的机票，在航空公司官网购买比在代理商购买有保障，事后遇到退改签问题会方便很多，也能保障更多的利益。

律师说法

特价机票不能退改签有失公平

按航空公司的说法，特价机票虽然不能退票，但是可以全额退还机场建设费，也可以改签。同时，这个航空公司的退改签政策，平台的代理商又进行了修改，导致一些乘客购买的特价机票既不能退也不能改签，连应该全额退还的机场建设费也“缩水”。

浙江立甬律师事务所唐才宗律师说，根据《合同

法》相关规定，“特价机票不能退改签”属于单方制定的格式条款，也就是说，并非是与乘客平等商量的条款，而是航空公司或者代理商强加给乘客的，属于霸王合同，是强制消费。从法律的角度上说，该条款加重了消费者的责任，限制了消费者的权利，打折或特价机票不能退改签有失公平。

送快递时屋里没人 发现装满现金的大信封 快递员没管住自己的手

本报讯（记者 吴震宁 通讯员 岑瑾 陈颖智）送快递到客户家中，发现大门没锁，屋里没人，却留着一个装满了现金的大信封，快递员唐某忍不住就顺走了3000多元钱。不过，见财起意的他逃回老家后，十分害怕，于是找亲戚替他吧盗窃所得如数归还了被害人，又回到慈溪投案自首。虽然如此，快递员终因涉嫌盗窃罪被依法提起公诉。

2月4日上午，在慈溪一家快递公司做快递员的唐某，来到浒山街道一客户家中送快递。到客户家门口时，唐某发现这家家门虚掩着没有上锁，而且推开门喊了好几声也没人应答。于是在等了片刻之后，为了图省事，唐某就擅自进了屋，打算把快递放下，事后再通知收件人。但是，当唐某进去之后，不经意间发现在一楼大厅里放着一个黑色女式皮包，一念之差，他不由自主地伸手打开了皮包，发现里面的一个黄色牛皮信封里装着不少钱。见财起意的唐某将信封内的3000多元人民币放入进了自己的口袋，然后迅速离开了现场。

当天，被害人回到家里就发现包里的钱被偷，立即报了警，民警很快就锁定了犯罪嫌疑人唐某。不过，在拿走了这些钱之后，因为心里一直很害怕，唐某随后就回了陕西老家。“虽然我待在老家过年，但却一直惶惶不可终日。”唐某说，最终他还是决定把钱还回去。于是，他就把盗窃来的钱转给了同在快递公司的亲戚，让他帮忙先代还给了被害人，也取得了对方的谅解。过完年之后，唐某就回到慈溪来投案自首了。近日，唐某因涉嫌盗窃，被慈溪检察院依法提起公诉。

女子反锁家门服下安眠药轻生 民警从衣橱里将她找出

本报讯（记者 马涛 通讯员 王董）昨天凌晨零时许，余姚一名男子报警称：有名女子将自己反锁在家里，说要寻短见，已经服用了大量安眠药。当民警赶往现场的途中，110指挥中心接到一名女子的电话，称她要自杀，已经吃下安眠药了，让她“老公”回来给她收尸。根据该女子的寥寥数语，听得出她所指的，就是刚报过警的男子吴某。

然而，当接线民警试图与其进一步交流时，对方却挂断了电话，此后关了机，再也打不通。这一信息传递到出警民警处时，气氛骤然紧张了起来。警车很快驶抵现场，吴某正焦急地站在自家门前，一边打着电话，一边拍门喊话。看到民警过来，他急匆匆地跑来说明情况。

吴某说，一楼是店面房，二楼是住人的，如今一楼的卷闸门从里面锁住了，他打不开，也没法上二楼。“已经过去快一两个小时了，真担心她真的做傻事。”吴某焦急地说，其实他和出事的女子张某是情侣关系，这段时间两人经常吵架。前一天晚上他在外面没回家，张某打电话来说，吃了提前买好的安眠药，已经把门给反锁了，让他等会回来给她收尸。

情况危急，在与民警和吴某商议后，消防员准备强行破拆。还好卷帘门不算太结实，约2分钟后，消防员就切割开一个口子，可容成年人通过。吴某带着民警和消防员进去后，拉开灯，直奔二楼，可里里外外找了一圈也没看到人。

民警再次问吴某，张某是否待在家里？有没有可能在别的地方。吴某问遍邻居后确认，张某晚上回家后就没有出门，应该是藏在家里的什么地方。民警和消防员在楼上楼下反复寻找，卧室、卫生间、阳台……最后还是在卧室里，民警发现了一个拉不开门的衣橱。在将衣橱门强行拆开后，众人发现了已经昏倒过去、蜷缩在衣橱角落里的张某。

据知情人透露，之前张某就因琐事和吴某争吵后扬言自杀，吴某也没当回事。当晚吴某在外面还没回家，张某和她在电话里争吵了几句，后来就说准备好了吃药，让他回来收尸，吴某这才匆忙赶回了家。记者昨天从医院了解到，张某经抢救已经脱离生命危险，目前仍在医院救治中。