

航班优质座大量被“锁”，暗藏潜规则？

旅客：加钱才能选好座 航司：可用会员积分、里程兑换 律师：有偿解锁侵犯消费者权益



扫码看视频



最近，部分读者向三湘都市报记者吐槽，自己购买机票后准备线上值机选座，却发现大量座位已被“锁定”。前排、安全出口、靠窗和靠过道等心仪的座位几乎都无法选择。

为何会出现这种情况？“锁座”这种行为是否侵犯了消费者的权益？12月3日，三湘都市报记者进行了采访。

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 李致远

旅客：前排座位大都被锁，加钱才能选好座位

11月25日，长沙市民李先生结束出差，从北京飞回长沙。受访的24日下午，他正受困于选座的苦恼：“一打开选座界面上前排大部分座位全显示为灰色，这一部分需要加钱才能选座，全部灰色意味着无法选择。”

最终，李先生在App上点击了自动分配座位，系统将其安排至46A。“这位置已经到了机翼后方了，但是我不想花钱买座位，就这样吧。”他告诉记者，不花钱选座位就是这样，每次下飞机在机舱里面都要等将近十分钟。

12月3日，在记者的随机采访中，多名受访者纷纷表示，此类情况已经司空见惯。飞机锁座一直是消费者苦恼的问题，已成为民航服务的普遍现象。江苏省消费者权益保护委员会针对飞机“锁座”及有偿选座服务的专项调查中，调查涵盖的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%。

网友小鹏为了让父母坐上靠前的座位，一共多花了400元。“在官方App上看了一眼仓位图，很多座位都被锁了，选位置还要花200到400块，还以为座位很稀缺。结果第二天一看，基本上没人选座，而且都是免费的，退款订单还退不了。”小鹏很是恼火，座位选了却发现开放选座了。

针对上述锁座情况，记者联系了中国国际航空的工作人员。“锁座的具体原因可能是机场方锁定或者需要旅客用积分等方式购买，部分被锁定的座位可以在线下值机时免费选择。”工作人员称。随后，该工作人员向记者解释，如果要选择被锁的座位，需要等到航班飞行前当日线下进行勾选。

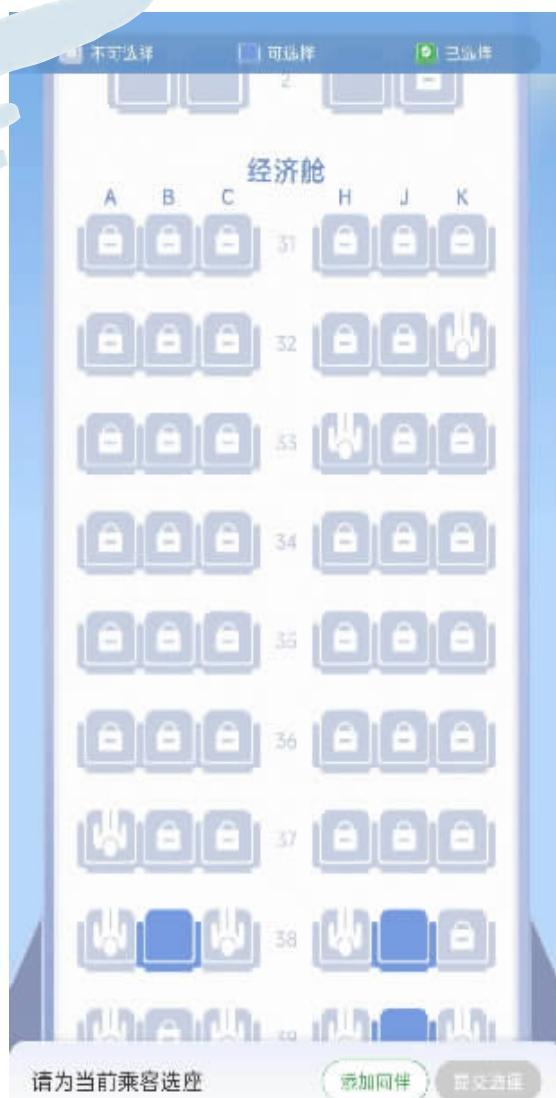
航司：优质座可用会员积分、里程兑换或购买

12月3日，记者查询到部分航司选座购买标准，分为标准座位和优选座位两种。标准座位的解释为设在经济舱前部和中部，上下机更为方便，售价为人民币30元至200元不等；优选座位的解释为设在经济舱前排的位置，拥有经济舱最舒适的座椅设备，售价为100元至800元不等。

其中，东方航空客服人员对锁座的行为解释称，是“出于运行保障的考虑”。同时，他表示，部分被锁定的座位，是针对购买了东上航实际承运的国际及地区航班客票的旅客推出的优先选座产品。

深圳航空公司的客服人员则表示：“前排座位的锁定主要是考虑到特殊旅客（例如携带婴儿的乘客）的需求。而安全出口附近的座位，则需要留给具备协助紧急撤离能力的旅客。”

此前，民航业内人士表示，其实这是市场行为。“民航局对于每一趟国内航班的锁座率并没有明确的要求，大部分航司锁座都是用于会员积分或者里程兑换。”业内人士表示，还有类似紧急出口处这样的特殊座位，在网上办理值机时是一定会显示“锁定”状态的。因为这样的特殊座位要求旅客身体健康，具备协助机组处理紧急情况能力，因此只能在人工柜台办理时该座位才会被放出。



律师说法

大量“锁座”并有偿解锁 侵犯消费者权益

湖南泓锐律师事务所匡俊强律师表示，航司非因安全等合理事由的大量“锁座”并搭配有偿解锁的行为，大多侵犯了消费者权益。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条，消费者有权知悉服务的真实情况。目前多数航司购票时，并未清晰公示锁座比例、解锁收费或积分标准，消费者往往购票后选座时才发现优质座位需额外付费，这种利用信息差盈利的行为，明显侵犯了消费者的知情权。

同时，匡俊强认为，该法第九条规定消费者享有自主选择服务的权利。原本选座遵循“先到先得”惯例，而现在航司将前排、靠窗等大量普通优质座位锁定，仅开放后排中间等少量差位，消费者若想选心仪座位只能付费或用里程兑换，变相剥夺了其自由选座的权利，挤压了选择空间。

此外，《中华人民共和国价格法》第十三条要求经营者明码标价，航司在机票外收取未提前公示的选座费，构成违规收费。消费者可依据上述法律，通过向市场监管部门或民航管理部门投诉，要求予以纠正。

链接

买会员里程能“薅羊毛”？小心二手平台交易藏风险



扫码看视频

近日，有网友称有二手电商平台低价售卖铁路12306会员积分以兑换车票，引发热议。

在民航、酒店等领域，同样存在里程、积分兑换等二手平台有偿交易的情况。12月

3日，长沙消费者徐女士就向三湘都市报记者透露，她曾从二手平台购买航司会员里程，需要将航司会员账号和密码告知卖家，由卖家直接充值里程，自己再登录账号使用里程兑换机票，“换算下来，当时兑换一张机票的花销比直接购买便宜80元”。

调查：买会员里程须交出账号、密码

数月前，徐女士和家人准备购买机票出行，“同事建议平时留意抢购次卡，或者去二手平台购买航空公司里程来兑换机票，多少能‘薅’点羊毛。”

于是，徐女士在航空公司小程序，以及携程、去哪儿、飞猪等平台查询相同时间的单程机票，“对比发现，在闲鱼购买航空公司里程兑换机票更便宜”。徐女士下单后才知道，里程购买链接中提到的“直充自己账号”，是需要将消费者本人的航司会员号和密码提供给卖家。“考虑有被盗号的风险，购买里程充值后就修改了密码。”

三湘都市记者在二手平台看到，有不少以“直充”形式，售卖南方航空、东方航空、中国国际航空、深圳航空、山东航空、四川航空等多家航空公司会员里程的卖家。同时，也有卖家出售华住会、IHG洲际、希尔顿等酒店会员积分。“可以先看酒店有没有积分兑换活动。”一名旅游博主向记者介绍，“闲鱼也有别人转让的积分，但是小心点不要被骗，别让人钻空子盗用了积分，等自己账号没有积分时再买。”

律师：此类交易看似获利，实则风险较大

如徐女士所述，在二手平台购买积分、里程，交易过程中需要将自己的航司会员账号、密码告知卖家，个人信息存在泄露风险。记者注意到，不少消费者购买积分后，兑换流程却出现了问题。

一名消费者在实际操作过程中发现，其在一家信用评分极好的二手平台商家处购买酒店积分，实际交易积分入账时，被酒店方提出异议，称“只允许自己的亲朋好友之间转让积分，大额的积分要求提供积分转让方的身份信息”，但二手平台卖家拒绝向消费者提供相关信息。

湖南万和联合律师事务所李健律师表示，二手平台积分、里程等权益交易暗藏多重风险，消费者面临的法律风险尤为突出。一方面交易缺乏官方保障，商家卷款跑路或积分、里程被平台追回时，维权难度极大；另外一方面提供账号密码的行为，可能因《中华人民共和国个人信息保护法》相关规定，导致身份信息泄露，面临被滥用或诈骗的风险。

此外，若交易涉及盗用他人积分，消费者可能卷入侵权纠纷。李健表示，“此类交易看似获利，实则风险较大。”

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 叶竹