

# 身高1.25米儿童被要求补全票 家长将轨道交通公司告上法庭

东莞一身高1.25米的6岁小学生小桐(化名),随同爸爸乘坐东莞地铁时,因进站时未买票,出站时被要求按照出闸站线网最高票价全额补交6元票款。

小桐的父母代表小桐将东莞地铁的运营公司东莞轨道交通公司(下称“轨道公司”)告上法庭,请求判令轨道公司向其赔礼道歉,返还4.5元票款差额,以及赔偿维权成本开支1000元。日前,该案在东莞市第一人民法院开庭审理,将择日宣判。

## 小孩身高1.25米被要求补全票

今年9月24日上午9时许,徐先生和孩子小桐一起第一次乘坐东莞市轨道交通2号线,从南城“蛤地站”前往“旗峰公园站”,单程票价3元。小桐和父亲从“蛤地站”安检和入闸,顺利登车。但在“旗峰公园站”出站期间,小桐被一名安检人员阻拦,称根据相关规定,超过1.2米的儿童,除非是办理了学生票卡的儿童,否则需要补票。小桐身高已经超过1.2米,应补票。地铁里的另一名女性工作人员要求徐先生办理补票手续,并填写《车站乘客票务事务处理

单》,以“无票乘车”为由“发售6元付费出站票1张”。徐先生当即和工作人员争辩,称对于小桐不符合免费乘车的规定并不知情,在“蛤地站”安检和入闸期间工作人员并未提示或者警醒,自己并非有意逃票主观并无过错。同时,徐先生提出,孩子尚且6岁,属于儿童,应享受儿童票价。

整个过程的交涉时间达15分钟,工作人员态度和蔼,但坚持要求小桐补齐票款。最后,徐先生交了6元的票款后才得以放行。

## 取消“儿童票”不合法

日前,该案在东莞市第一人民法院开庭审理。庭上,徐先生增加了一条诉讼请求,请求法院判令确认轨道公司侵犯了原告作为消费者的公平交易权和人格受尊重权。

徐先生查阅相关规定,发现轨道公司对其小孩进行全价补票处理的执行依据应该是《东莞市城市轨道交通运营管理办法》第三十一条(下称“《管理办法》第三十一条”)关于“乘客无票乘车一律按照城市轨道交通出闸站线网单程最高票价补交票款”的规定。

徐先生提出,他与孩子是第一次乘坐东莞地铁出行,并不知道地铁只对1.2米以下儿童采取免费措施的相关规定,站内亦无张贴相关告示。因此,他认为自己主观并无过错,即使在出站时经查出,在有监护人同行的情形下,予以相应的补票即可。“我小孩才6岁,工作人员可以推断出孩子是跟我一起进站的,

就算要求我孩子补票,全票也应该是3元。”其次,轨道公司对其小孩实施补票处理时,没有区分“儿童票”和“成人票”,显然歧视弱势儿童群体。

徐先生表示,根据铁路、航空、客运的相关规定:随同成人旅行身高1.2米~1.5米的儿童,享受半价优惠(以下简称“儿童票”)。“东莞地铁只有对于1.2米以下儿童给予免票和对东莞户籍在校学生给予半价票的优惠,但将身高在1.2米~1.5米之间却未入学以及在外地上学的儿童排除在外。”徐先生认为,“如果是按照儿童票标准进行补票处理,那也应该是3元的半价,也就是1.5元,而不是6元,所以轨道公司应该退还我4.5元。”

据此,徐先生认为,《管理办法》第三十一条规定未区分乘客性质、无票原因,取消了“儿童票”的适用空间,应属无效。

## 优惠政策已覆盖相应儿童群体

庭审中,轨道公司答辩称,东莞地铁已经分别在出入口公告栏、LED屏、售票机的票价图等媒介,宣传关于一人一票制、小孩超过1.2米需要购票等经营、票价信息,已尽到了告知义务。

同时,轨道公司称,东莞地铁2号线票价方案及优惠政策的制定过程符合国家法律法规规定,地铁虽未设置儿童票,但优惠政策已基本覆盖了应享受优惠的儿童群体,不存在歧视儿童的情形。

此外,轨道公司主张徐先生所提及的铁路、航空、客运的规定只是属于上述领域的票价规定,并不适用于轨道交通领域。根据建设部发布的《城市轨道

交通运营管理办法》的规定,轨道交通的票价方案由当地主管部门确定并执行。

“目前国内上海、广州、深圳、佛山、沈阳等城市,除深圳对1.2米~1.5米儿童给予半价优惠外,其他城市基本上执行的是学生票半价和超过1.1米、1.2米或者1.3米以下儿童免票的票价政策。”轨道公司代理人表示,“东莞执行‘学生办理相关乘车票卡享受单程票票价5折优惠和每位成年人可携带一名身高1.2米及以下的儿童乘车,超过一名按超过人数购票’的政策符合法律法规以及同行惯例。”



家长带着儿童进地铁闸口。

律师

## 虽不违法,但忽视了部分儿童群体

针对国内大多数地铁未设置儿童票的优惠,广东诺臣律师事务所高级合伙人、专注于儿童权益保护领域的律师郑子殷认为,地铁未设置儿童票,虽然不违法,也并非主观上的歧视儿童行为,但属于制定政策时的疏忽情况。客观上忽视了1.2米~1.5米之间未入学的儿童及在外地就学的儿童等两类群体。

“虽然大多数城市的地铁均没有设置儿童票,但不能因为这是行业惯例,就认为这是完全正确的。”郑律师说,深圳地铁设置儿童票的做法值得肯定,这体现了一个城市的人性化,也反映出儿童优先的原则在这座城市贯彻得比较好。

郑律师表示,政府在立法或制定政策时,因为没有来自所有群体的人作为参与方,造成制定公共政策的时候也会有不完善的地方。“政策的制定不可能十全十美,但当我们遇到问题时,要思考,该完善时就要去完善,要有面对问题、解决问题的能力。”郑律师希望,东莞该宗地铁票务纠纷案件,能够给相关部门或机构一个提醒,正视被忽视人群的存在,制定相应的优惠措施。

此外,郑律师表示,补票政策制定的根据是基于无法判断乘客的入闸站的前提,但对于一名6岁小朋友而言,在有监护人在场的情况下,工作人员应该是轻而易举就能推断出该小孩是与监护人一同进站的。“该案中地铁公司的行为属于‘懒政思维’,缺乏人性化,政策的制定和执行需要合理合法,而地铁公司的行为虽合法,但不合理。”

■来源于新快报 微信号 gd\_xkb



关注三湘都市报  
微信看E报。

事件

原告

轨道公司