

近段时间,飞机“锁座”以及有偿选座服务引发热议,不少消费者反映,在线选座时,经济舱前排、靠窗、靠过道等较为便利、舒适的座位常被单独锁定,要想选择则需要额外付费。针对旅客反映航班“锁座”的问题,江苏省消费者权益保护委员会选取了国内10家航空公司进行调查,并于近日公布了调查结果。调查显示,10家航空公司锁定优选座位的解锁机制存在变相付费、挤压普通消费者权益现象。

调查结果

10家航司经济舱均锁座

记者在采访中发现,不少消费者都遭遇过飞机“锁座”的情况。张女士告诉记者,如果没有足够的积分,要想兑换心仪的座位就需要花钱购买积分,对此,消费者张女士算了一笔账。

张女士说:“我在航司的App上看到,显示的是10个积分两块钱。按照这个兑换方式,第一排需要2000积分,换算下来需要额外加400元,对于我来说是不公平的。我既然购买了经济舱机票,我应该拥有选择座位的权利。”

针对旅客反映航班“锁座”的问题,江苏省消费者权益保护委员会选取了国内10家航空公司进行调查,包括南方航空、中国国航、海南航空、厦门航空、深圳航空、山东航空、四川航空、东方航空、春秋航空、吉祥航空,并于近日(11月26日)公布了调查结果。

此次调查通过实际购票体验等方式,重点核查这10家航空公司在经济舱的锁座比例、锁座范围、兑换模式等内容,结果发现,这10家航空公司的经济舱均存在锁座行为,购票阶段锁座比例介于19.9%到62.1%之间,均值达到38.7%。

江苏省消费者权益保护委员会投诉部主任傅铮介绍:“被调查的厦门航司航班锁座率高达42.5%,大多数航空公司锁座比例达到30%以上,部分在50%以上。”

江苏省消费者权益保护委员会投诉部工作人员张延菲说:“我们调查发现10家航空公司的锁座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。”

调查发现,10家航空公司锁定优选座位的机制存在变相付费、挤压普通消费者权益现象。这些被锁定的优质座位,大多需要乘客用会员积分或里程来兑换,非会员或不常坐飞机的旅客,只能被动接受非锁定座位。

此外,部分航空公司可通过积分兑换或付费购买等方式解锁优选座位,基础服务转为收费项目,变相抬高了旅客的出行成本。

为何锁座

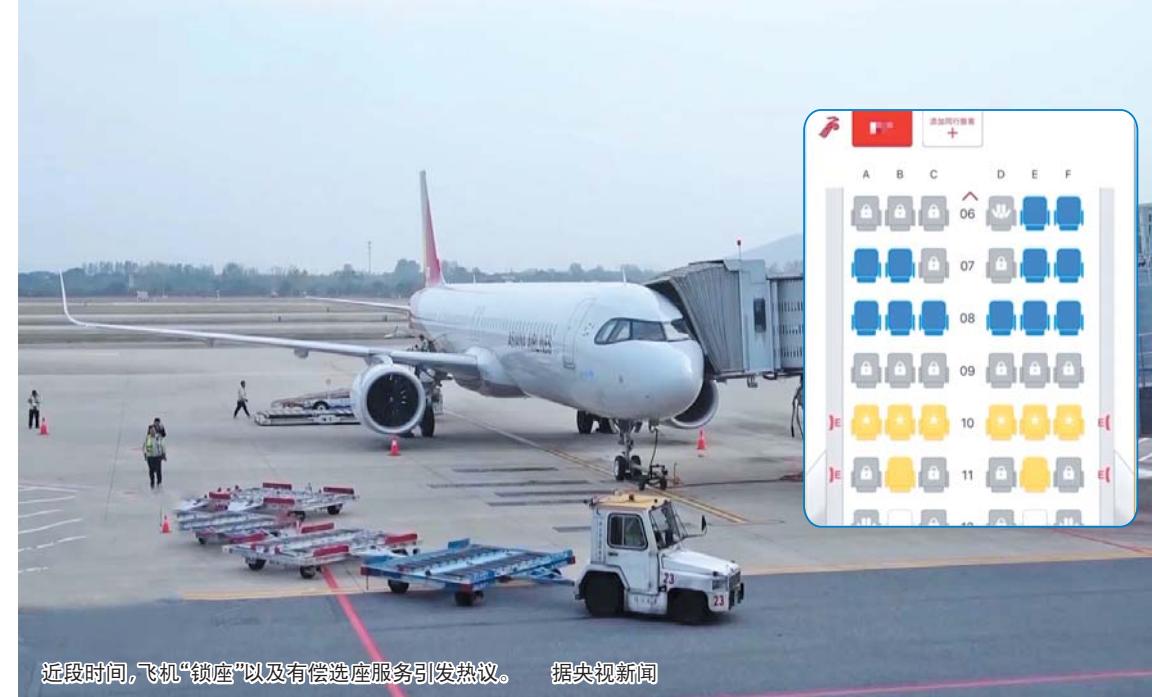
航司理由牵强与事实不符

那么,航空公司为什么要锁座?是否有统一的标准呢?对此,江苏省消费者权益保护委员会进行了调查,但就锁座原因,多家航司的解释与实际调查结果相矛盾。

江苏省消费者权益保护委员会副秘书长陈炳材介绍,南方航空、厦门航空等多家航司的客服以预留特殊旅客座位,保障应急座位使用,维持飞行配载平衡等

十家航司被调查,揭开乘机选座「潜规则」

优质座位大量被「锁」,飞机「里程兑换选座」「付费选座」合理吗?



近段时间,飞机“锁座”以及有偿选座服务引发热议。据央视新闻

为由,强调经济舱锁座的合规性。但据购票调查结果显示,航司锁座比例大多达到30%以上,与“预留特殊旅客座位”说法相悖除安全出口位置外,大量靠窗及靠过道等较便利、舒适,为消费者偏好的位置被锁定,与“保障应急座位使用”说法相悖。消费者只需权益抵扣或付费即可解锁,与“维持飞行配载平衡”的理由相悖。

其中,中国国航、深圳航空客服的回复相对模糊,以系统默认规则进行回应,未给出明确合理的依据。在锁座范围方面,多数航空公司的划定标准无统一规范,且锁定范围存在明显差异。

张延菲介绍,四川航空、海南航空客服表示一般情况下经济舱的前7排为里程或积分兑换座位。厦门航空、深圳航空客服表示,经济舱前排为里程或积分兑换座位,未明确具体排数。春秋航空客服表示,经济舱前十几排均支持付费升级或权益包购买进行选座,锁定区域覆盖经济舱前端大部分优质座位,超过其他航司的锁定区间。

涉嫌侵权

消费者多项权益需维护

通过人为增设选择限制,让有迫切需求的消费者额外付费或消耗权益,航司“锁座”行为锁的不仅是座位,还涉嫌侵犯消费者的知情

权、自主选择权、公平交易权等多项合法权益。

河海大学法学院副院长李炳恒指出,航司未在购票环节明确告知免费选择范围,优选座位兑换标准,座位开放时间等关键信息。使用“具体以系统展示为准”的模糊表述,或者仅在选座环节通过系统展示限制条件,为航司单方锁座提供弹性空间,导致消费者购票时无法预判座位权益,违反消费者权益保护法第八条规定,侵犯消费者知情权。同时涉嫌违反价格法第十三条“明码标价”和“经营者不得在标价之外加价出售商品”的规定。

专家表示,航司将大量常规便捷座位划为“优选座位”,并纳入付费或积分兑换范围,仅开放少量座位供免费选择,且未说明划分依据,实质上压缩了消费者的选择空间。这种行为通过会员等级或付费能力对座位资源进行差异化分配,将基本的“座位选择权”拆分出付费服务,因设置不合理交易条件,违反公平原则,违反了消费者权益保护法第九条、第十条规定,侵犯消费者的自主选择权与公平交易权。

限期整改

杜绝变相强制消费

为厘清行业经营边界,推动消

费者合法权益得到切实保障,江苏省消费者权益保护委员会于近日线上约谈被调查的10家航空公司并提出明确整改要求。

陈炳材说:“我们要求这10家航空公司立即开展自查自纠,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。另外,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,将航司的权力限制在合理且透明的框架内,并严格履行告知义务。”

目前,江苏省消费者权益保护委员会已就飞机票锁座问题,向10家航空公司提出明确整改要求,并要求其在15个工作日内提交书面整改情况。

陈炳材说:“航空公司在服务中必须恪守三项基本原则,一是确保信息透明、清晰、完整,及时地向消费者告知座位分布与收费政策。二是保障规则公平,确保购买同等票价旅客享有平等的选座机会,三是尊重选择自主,充分保障消费者的知情权与选择权,杜绝变相强制消费。”

江苏省消费者权益保护委员会表示,将持续关注各航司的整改落实情况,并视情况采取后续监督措施。

据央视新闻

评论

有偿选座,这种“任性”不可变本加厉

上,暴露出航司的任性。

这种任性表明相关航司逐利不择手段,既无视消费者合法权益也无视相关法律法规。对此,受影响的旅客可以依据相关法律规定进行维权,当勇于维权的消费者多起来,就能形成一股无形的倒逼力量。同时,消协组织可依据法律授权,以航司大比例“锁座”侵犯不特定消费者权益为由对相关航司提起公益诉讼。

面对航司大比例“锁座”涉嫌违规,相关部门应及时介入调查,以维护消费者合法权益。

民航市场秩序和行业形象。当前,面对高铁等竞争,国内民航业唯有改善服务、规范运营,才能提升竞争力,而不是通过大比例“锁座”行为“薅”消费者“羊毛”。

有网友称,“原以为买了机票就能选座位,结果线上值机全是后排中间座,一家三口想坐一起都得碰运气。”这一声音很有代表性,反映出航司“锁座”不光侵权,还隔绝亲情、缺乏人性。对这种行为,的确应该管管了。

据光明日报