

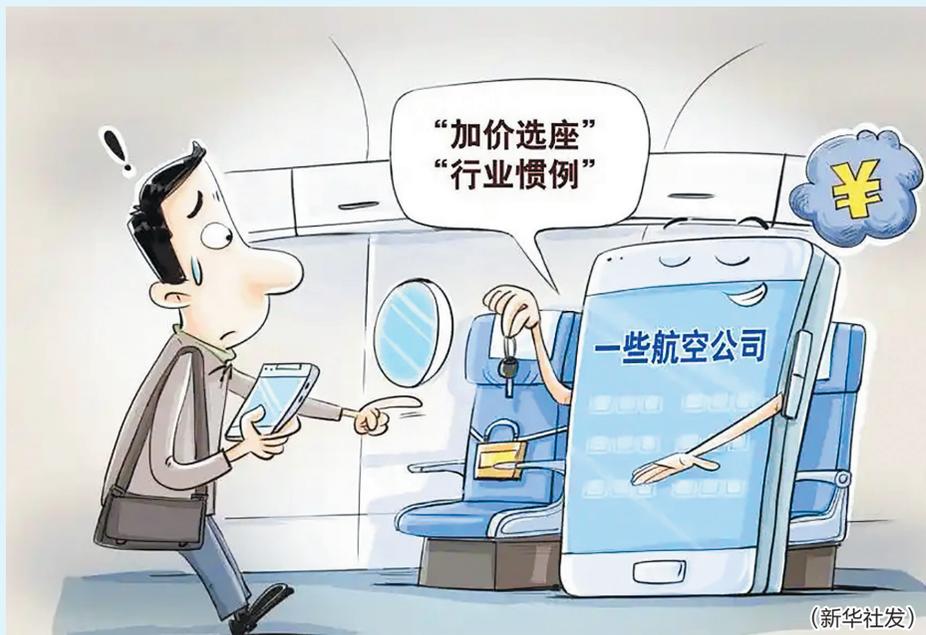
卖完票还卖座 把便利旅客当生意

部分航空公司大比例“锁座”引质疑

本来已划分好座舱等级并按等级售了票,却还要在旅客值机选座时加一道“锁”,让旅客付费或花费积分开“锁”……近年来,一些航空公司饱受诟病的“付费选座”业务不仅没有收敛,反而在争议声中愈演愈烈,俨然成了“行业惯例”。

法律人士指出,“锁座”不仅涉嫌违反《公共航空运输旅客服务管理规定》,还涉嫌违反消费者权益保护法和价格法。

业内人士表示,航空公司基于付费选座业务的“锁座”行为,表面上是“细分服务层级”,实质是把旅客的自主选择权拿去卖钱逐利。而“一出生就违反多部法规,却在争论声中长大”的“付费选座”,其背后是消费者对侵权行为的无奈。



(新华社发)

遇到“锁座”:约300个座位只有十余个免费

“原本有着良好形象的航空公司,吃相越来越难看了。”旅客王女士向记者反映,日前她购买了一趟中国国航由大阪关西国际机场至北京首都国际机场的航班经济舱机票,机型为空客A330,共有约300个座位。她在线上选座时显示登记序号为第34,“已被选”座位却高达140余个。她看到,此时这趟航班线上值机开放的可选座位仅占总数的

40%即116个,且这116个座位中免费的仅有14个,且多集中在后排中间位置,其余的要支付35元、70元或140元不等的费用(或等值积分)才可选用。

乘客王先生在中国国航某航班线上值机时也发现,前20排(共有58个座位)除了17个付费(或积分兑换)座位外,都已经“被选座”,21到24排(共24个座位)只有3个中

间位置。王先生只好选了28排靠窗(可选的最靠前的靠窗座位)。而登机牌显示王先生的值机顺序是16,也就是说前面只有15个人选了座,而航空公司却以“被选座”的名义封锁了100多个座位。

对于中国国航“付费选座”业务问题,记者于9月11日按中国国航400服务热线提供的邮箱给中国国航发去了采访函,截至发稿时,中国

国航尚未予以回复。

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”。

记者发现,在某社交平台上,“买了机票还得买座位”等相关话题阅读量超千万。有网友称,本来线上值机是为了方便旅客,节省航空公司人工成本,但现在航空公司卖完票还要卖座,把方便做成了生意。

“锁座”秘密:从便民到逐利

线上值机选座的“初心”到底是什么?

记者查阅相关资料发现,“便民”是线上选座初衷的首要关键词。

2009年,南航率先推出在线机位预订服务。中国民用航空局官网称这是南航推出的一项“网站便民服务”。“旅客可以提前自主选择机上座位,不管购票时间长短,只要旅客成功购买机票即可通过飞机座位示意图选择自己所乘坐航班上前舱、后舱、靠窗边或走廊等心仪的座位。”

2009年3月,国航手机乘机登记服务在北京通过专家论证,论证会认为“这种新兴的值机方式将为

旅客带来更多方便和增值服务”。

节省资源是线上选座的第二个目标。

中国民用航空局运输司、中国民航科学技术研究院于2021年6月发布了《中国民航“无纸化”便捷出行发展报告》。报告中提到:2018年民航局着力推出了“无纸化”便捷出行项目(“自助值机”项目),以“电子登机牌”为核心的“无纸化”便捷出行开始在全行业推广应用。报告显示,2019—2020年有5.7亿人次享受到了“无纸化”便捷出行带来的方便和快捷,为旅客减少了5.8亿小时的时间成本,为航空公司、机场节约纸张和投资成本4.3亿元,全行业有

效减少碳排放8622吨,约合1597辆1.6升排量小汽车近一年的排放量,社会经济效益显著。

中国民用航空局官网报道,“民航局作为行业主管部门,将‘无纸化’便捷出行作为贯彻‘以人民为中心’的重要举措和实践抓手”。

可这种便民和节省资源的初衷,后来在一些航空公司变了味。

2015年左右,国内一些航空公司推出了“付费选座”项目,并美其名曰“个性化服务”或“细分服务层级”。自此,旅客陆续失去了同等舱位不花钱就可以公平自主选择座位的权利。

国航官网记载,其国际航班采

用现金购买“预选座位”的方式,国内航班则需里程兑换。国际航班各挡板后第一排大空间座位、紧急出口座位根据飞行公里数金额在200元到1200元不等;第2—5排座位、第6—10排靠窗或靠过道座位在100元到600元不等;第6—10排非靠窗或靠过道座位在60元到300元不等。国内航班各挡板后第一排大空间座位和紧急出口座位需要3100里程积分;第2—5排座位、第11—15排座位需要1600里程积分。

其他航空公司的做法也大同小异。线上值机选座从“便民”变成“逐利”,“增值服务”也变成了“增值业务”。

监管缺位:从“争议”到“惯例”

2015年10月,有媒体曾发文批评飞机上收“伸腿费”不合理,但似乎并未引起相关部门的重视。2023年、2024年、2025年,媒体的批评不绝于耳,但相关航空公司依然我行我素。

“这种‘大规模付费选座’行为一出生就是涉嫌违法的。”北京京

师律师事务所律师许浩认为,一些航空公司的付费选座业务,至少涉嫌违反了三部法律法规:第一,航空公司“锁座”违反了《公共航空运输旅客服务管理规定》中承运人应公平公正保证旅客合法权益的原则;第二,违反了消费者权益保护法,严重侵害了旅客的知情权和自

主选择权;第三,违反了价格法,使消费者在支付机票价格后额外付费选座。

一出现就饱受争议甚至涉嫌违法的付费选座,是如何运行了这么久甚至成了一些部门口中的“行业惯例”呢?

记者查阅发现,2016年,中国联

合航空公司的“选座收费”项目,曾受到北京市发改委处罚。当时北京市发改委认定中国联合航空公司“自立收费项目收费”,违反了价格法中关于政府指导价的规定。

但此后,各航空公司的有关“付费选座”业务,鲜有受到处罚。

(《经济参考报》程子龙 冯皓)