

未收到积分逾期短信通知 客户起诉航空公司被驳回

□法治报记者 王睿卿 通讯员 杨柳

鲁先生是某航空公司会员，2016 年 12 月 31 日，鲁先生卡里的 9100 积分到期自动失效。2017 年，鲁先生为此向航空公司投诉，认为公司没有及时通过短信通知相关提示，后投诉未果，鲁先生就向上海市浦东新区人民法院提起诉讼，要求判令被告返还会员 9100 积分的财产，赔偿原告精神损失、经济损失 9000 元。近日，法院对本案作出一审判决。

会员积分“悄悄”逾期 客户起诉航空公司

鲁先生于 2012 年 5 月注册成为某航空公司会员，鲁先生累计会员积分为 27743，2013 年期间，鲁先生根据会员手册将其信用卡积分转换为会员积分，并利用 16000 点会员积分兑换一张由某航空公司承运的机票。使用积分后，鲁先生还剩余 11743 积分。某航空公司在官网上公布有会员手册、服务条款，其中对于会员积分有效期介绍为“自积分入账之日起，至入账当年后的第三个公历年的 12 月 31 日止，逾期积分将自动失效”。2016 年 12 月 20 日，该航空公司在其官网发布通知提醒。主题为“温馨提示：关于年底积分到期的提醒”，提示内容为 2013 年度入账积分的有效期至 2016 年 12 月 31 日止，逾期失效。鲁先生剩余积分中，9100 积分属于 2013 年度入账积分，按照某航空公司的会员积分规则有效期至 2016 年 12 月 31 日止，现该 9100 积分属于过期消费积分。2016 年 9 月 17 日，鲁先生向某航空公司客服热线致电查询积分等事宜，某航空公司客服回复称鲁先生总共有 11242 点消费积分，2016 年 12 月 31 日将要过期 9100 点消费积分，同时鲁先生就积分兑换至南宁机票的事宜向该客服进一步询问。

鲁先生就积分过期一事于 2017 年 4 月 27 日、4 月 28 日向某航空公司客服热线致电询问和投诉，4 月 27 日某航空公司客服回复称某航空公司没有规定关于积分要回电告诉会员、某航空公司有相关告知在官网上、某航空公司是有短信通知服务而鲁先生会员账户没有开通、短信通知只能起到辅助作用；4 月 28 日客服回复称鲁先生账户没有开通短信功能，可能因为这个原因没有及时联系鲁先生，因鲁先生注册时间长无法核实为何没有开通短信提示的原因，积分通知通过短信和 APP 提示、官网，或者给某航空公司打电话查询；同日某航空公司客服回复称某航空公司通过邮件以及短信渠道通知会员积分到期提醒，如果发送某航空公司会有发送记录，某航空公司无法查到对鲁先生的发送记录。鲁先生向某航空公司投诉未果，起诉至浦东新区人民法院。

原告诉称，对于原告积分逾期等重大事项，被告应当采用原告预留通信工具进行直接有效的告知，而不是事发后让原告登录官网或者下载 APP 查询。被告明知原告有直接联系方式，在原告出现积分即将逾期时，被告采取不联系、不提示、不告知的方式，故意让原告的积分在系统中过期作废，达到被告盈利的目的，导致原告的精神痛苦和财产损失。被告积分逾期的交易规则严重违反《合同法》的诚信原则和公平原则，违反《消费者权益保护法》关于格式条款的规定。故起诉要求：1.判令被告返还原告会员 9100 积分的财产；2.判令被告赔偿原告精神损失、经济损失 9000 元；3.本案诉讼费、诉讼差旅费、误工费共计 1000 元由被告负担；4.判令被告因侵害剥夺原告的权益在报纸上道歉。

被告辩称，不同意原告的诉讼请求，首先，被告在会员手册中详细告知积分有效期规则，并且通过官网和手机 APP 的公示方式向广大会员予以告知，并不存在恶意欺瞒和随意处分会员权益的情形，积分有效期规



资料图片

则合理合法。其次，原告对于其积分失效，完全知晓，原告曾拨打被告热线电话，咨询其积分余额、有效期以及兑换到南宁的机票等事宜，被告客服人员明确告知原告 2016 年 12 月 31 日将有 9100 点积分过期，积分过期不能延期使用，以及积分可兑换机票或被告积分商城的其他礼品，被告对原告积分失效方面已尽到告知义务。再次，原告是商务旅客，对于会员手册完全熟知，原告曾于 2013 年按照会员手册的积分转换和兑换规则将原告的信用卡积分转换为该航会员积分，并利用 16000 点会员积分兑换机票一张并使用，因此应视为原告接受了被告的会员规则，并按照规则履行。

会员具有注意义务 失效后果自行承担

上海市浦东新区人民法院经审理后认为，依法成立的合同，对当事人具有法律约束力，当事人应当按照约定履行自己的义务。原告在被告处办理了会员，双方就航空旅客积分奖励、使用消费等服务内容进行明确约定，该协议内容不违反法律、行政法规的相关规定，属合法、有效，对原告、被告具有约束力。

主审法官顾江平认为，本案争议焦点在于：1.被告会员手册中设定积分有效期的格式条款是否有效？2.关于系争 9100 积分有效期提醒，被告对原告有无法定或者约定的通知义务？

关于争议焦点一，会员手册系被告单方提供的格式合同，按照法律规定，被告作为格式合同制定者具有法定的提示和说明义务，且格式条款内容应遵循公平原则。首先，被告在官网上对于会员手册进行常态化公示，告知内容明确，使用的语言通俗易懂，符合一般消费者的通常理解。其次，会员积分属于会员履行航空运输特定义务之后，航空公司单方对会员做出的奖励行为，订立合同的目的系为了激发会员的消费热情，原告在享受会员服务时无需支付合同对价，享受权利较多，负担义务较少，因此，被告对于积分使用设定三年的有效期并未导致双方的权利义务失衡，也符合交易惯例，该格式条款具有合理性。原告主张未收到会员手册以及对合同条款不知情，对此法院认为，原告注册成为会员，自身负有主动了解会员权益和积分使用情况的注意义务，据被告举证原告于 2013 年进行积分兑换、2016 年查询积分等情况，可推定原告对会员的相

关权利义务系明知且实际按照会员手册履行。因此，被告设定积分有效期的条款不违反公平原则，被告采取的提示方式能够引起普通消费者的注意，相关条款合法有效。

关于争议焦点二，本案中，被告举证通过网站常态化公示会员手册以及网页上发布积分有效期的通知提醒向会员履行告知义务，对于是否必须发送短信提醒，原告主张被告对积分提醒有相应的规章制度，但未能举证证明被告处对发送短信服务制定有明文规章或者双方对此有明确的合同约定。根据原告提供的录音证据，被告客服人员的回复仅能反映出被告具有短信通知等服务，但原告没有开通该项服务，同时被告客服也明确告知原告可以通过拨打电话、登录官网、下载手机 APP 等途径进行查询。参照工信部发布的《通信短信息服务管理规定》，短信息服务提供者、短信息内容提供者未经用户同意或者请求，不得向其发送商业性短信息。因此，法院对被告关于原告未开通短信提示功能故被告未进行短信告知的抗辩意见予以采纳。鉴于法律或者相关行业规定对于航空公司如何履行通知义务未有明确规定，合同中对于积分提醒方式也未明确约定，原告主张被告未向原告进行短信特别提示系未履行通知义务，法院不予支持。另据被告举证，原告于 2016 年 9 月 17 日向被告致电查询积分情况，被告明确告知其 9100 点积分将于 2016 年 12 月 31 日到期，法院认为原告对于 9100 积分即将过期的情形应属明知。原告作为完全民事行为能力人，对民事行为负有注意义务，在被告已提供官网告知、手机 APP、电话查询等可供查询积分的渠道，以及原告自身查询积分的情形下，由此产生积分失效的后果应由原告自行承担。故原告主张要求被告返还 9100 积分的诉讼请求，于法无据，法院不予支持。原告另主张因诉讼产生的误工费、差旅费等损失，因被告对原告积分失效不具有过错，故相应诉讼支出应由原告自行承担。关于精神损失等主张，本案系合同之诉，原告主张的告知义务属合同法调整的合同义务的范畴，合同法规定的赔偿责任范围不包括精神损害，而赔礼道歉系承担侵权责任的方式，对于原告要求赔偿精神损失以及登报赔礼道歉的请求缺乏法律依据，法院不予支持。

综上，依照《中华人民共和国合同法》第 8 条、第 39 条、第 60 条、第 107 条、《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第 2 条的规定，判决驳回原告鲁先生的全部诉讼请求。判决后，原、被告均未提起上诉。

主笔闲话

一代宗师



提起高铭暄的大名，法学界恐怕无人不知无人不晓。

这位新中国刑法学的主要奠基者和开拓者、中国国际刑法研究开创者，今年已是耄耋老人，但他仍心系中国的刑法学教育事业。早在上世纪 80 年代，高铭暄就任主编写写面向全国高等学校的法学教材，后来被称为“红宝书”的《刑法学》。

近日，他的新书《我与刑法七十年》（详见 B2 版）问世。

书中全景展示了高铭暄先生作为新中国培养的当代著名法学家和法学教育家，为新中国刑法学事业和刑事法治建设作出不可磨灭贡献的多彩学术生涯。学术泰斗的人格魅力和一代宗师的学术风范，从中可见一斑。

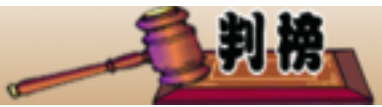
令人敬佩的是，尽管如今的高铭暄是人们口中的刑法学泰斗、著名法学家，而他最珍视的还是那三尺讲台。“我选择了教书育人，就矢志不渝。”高铭暄曾这样说。

自 1984 年 1 月成为我国刑法第一位博士生导师以来，高铭暄已经培养了 67 位刑法学博士生。

“我要向孔圣人学习、学习、再学习！”高铭暄曾笑谈，自己离孔子“三千弟子，七十二贤人”的“标准”还差得远。

尽管年岁已大，但高铭暄心不老。在他心中有着一点志气，他认为刑法学应该成为一门显学。“只要我们的国家富强，有影响力，有吸引力，刑法学就会做大做强，不会矮人一截。”

王睿卿



微信转款发错对象 诉请返还不当得利获支持

微信支付，给人们的生活带来了极大的便利，但在享受便利的同时，却也有人惹来了官司。近日，江西省进贤县人民法院就审结了一起因微信支付转错款项而引发的不当得利纠纷，判决被告夏某于判决生效后十日内返还原告刘某人民币 1000 元。

经审理查明：2017 年 12 月 23 日，原告刘某因微信支付客户工钱，错将人民币 1000 元转给被告夏某。嗣后，原告立即联系被告说明事由，并要求被告返还人民币 1000 元，被告未返还该笔费用，并拒收原告的消息。原告刘某多次向被告夏某追索该款未果，遂向人民法院起诉。

一审法院认为：因他人没有法律依据，取得不当利益，受损失的人有权请求其返还不当利益。原告错将工资人民币 1000 元转至被告账户，被告没有取得该笔费用的法律依据，而原告因此受到财产损失，故原告请求被告返还该笔费用，符合法律规定，法院予以支持。遂依法作出如上判决。

王睿卿整理