

民航作为高效便捷的交通运输方式，与人民群众出行密切相关。在一起航空领域的民事监督案中，购票人购买了联程机票，去程因为没赶上飞机，便自行改签了航班，没想到原本的返程机票竟在没有明确提示提醒的情况下，也被取消了。“我连机票被取消的电话和短信都没有收到！”购票人认为机票代理商没有尽到应该尽的提醒义务，对他造成了损失。

当购票人向检察机关申请监督，检察官会如何处理该案件？

去程飞机没赶上，返程机票也被取消

2022 年 10 月 24 日，吴先生花费 1788 元在某购票网站上订购了“甲航空 2-3 人往返含税次卡，提前 14 天预约”的机票产品，并预约当年 11 月 13 日、16 日乘坐甲航空公司航班由上海浦东往返某地。11 月 13 日当天，吴先生因走错航站楼，没能乘坐去程航班，于是自行重新购买了去程的机票。11 月 15 日晚，吴先生打算网上值机时，发现无法值机。其间，他多次与甲航空公司及其机票代理商乙航空服务公司（以下简称“乙公司”）就该问题进行沟通，但 11 月 16 日，他到达机场准备返程时，却被告知，返程机票已经被取消了。

吴先生认为乙公司没有尽到提醒义务导致他受损，于是一纸诉状告到法院，要求乙公司返还机票费用，并就擅自取消机票导致他无故增加额外旅行成本的事实进行书面道歉。经审理，法院判决驳回吴先生全部诉讼请求，吴先生不服生效判决，向上级法院申请再审被裁定驳回。于是，吴先生向上海市浦东新区人民检察院申请监督。

机票代理商是否尽到提醒义务？

今年 3 月，在党组成员、副检察长屠春含的主持下，浦东新区检察院针对这起民事监督案召开听证

会。两名听证员和一名人民监督员参与听证，申请人吴先生到场，被申请人乙公司在线参加。双方围绕该案法律关系及乙公司是否尽到提醒义务等问题开展调查核实。听证员认真听取案件情况，询问双方当事人，并发表评议意见。

该案的争议焦点在于乙公司在履行合同过程中是否存在违约行为。

乙公司认为吴先生购买的机票是一个往返次卡，在消费者使用该产品进行机票预约时，预约界面显示“此航班需按顺序使用，若您未乘坐前段航班，后续航班存在无法登机风险”等使用须知信息。乙公司认为他们履行了提醒义务。

但根据查明的事实，检察官发现，事实并不全然如此。

根据《民法典》第四百九十六条的规定，乙公司提到的使用须知中的提示，由乙公司受甲航空公司委托事先拟定、未与对方（旅客）协商、重复使用，属于格式条款。鉴于案涉机票由乙公司提供代订服务，乙公司有义务对该条款采取合理的方式提醒消费者注意。

根据《民法典》第四百九十六条的规定，提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。

“对于这个问题，应当根据本案的订票流程予以界定。”承办检察官表示。

首先，吴先生是先购买了甲航

没能赶上 去程航班 返程机票竟也被取消

浦东检察院：未充分告知，损害消费者知情权

空的次卡，后预约机票。然而乙公司在购票平台发布的该案所涉的机票产品的产品页面中没有关于“若旅客未乘坐前段航班，后续航班则无法乘坐”的说明。根据我国《消费者权益保护法》的规定，这种情况属于产品信息不完善，且在与消费者就上述产品订立买卖合同关系的过程中未能充分告知与消费者有重大利害关系的条

款，损害了消费者的知情权和选择权。

而后消费者在预约时，仅在用户提示信息的最后一行“使用须知”中使用小字提到上述条款，且没有对这一行小字进行加粗提示或采用其他足以引起对方注意的特别标识。

其次，乙公司在吴先生去程未乘坐的情况下，仍然在临近返程时多次通过购票 APP 提示其需前往机场值机，而未通过短信、电话或其他方式告知吴先生返程机票不可使用，导致吴先生不知道自己无法乘坐返程机票。

最后，上述条款的表述，从文意上来看存在歧义。“存在无法登机风险”只是说有可能无法登机，并不意味着一定无法登机。对于一个正常消费者来说，并不能得出未乘坐前段航班将必然导致后续航程取消的后果。

经审查，浦东新区检察院认为，乙公司没有对与旅客有重大利害关系的条款尽到采取合理的方式提醒注意的义务，该格式条款不成为合同的内容；甲航空公司拒绝吴先生乘坐返程航班，属于不当履行合同。吴先生可以选择向甲航空公司代理人乙公司主张权利，要求承担赔偿责任。

以个案助力规范民航领域票务服务

今年 6 月初，在浦东新区检察院的主持协调下，吴先生与乙公司最终达成和解。乙公司向吴先生退还 1000 元，吴先生撤回了对该案的监督申请。

在和解会上，浦东新区检察院宣告了两份检察建议书。检察官在办案中发现，吴先生的情况远非个例。经过仔细查证，仅 2023 年以来，乙公司仅在上海因网络服务合同纠纷涉诉就有 50 余件。

检察建议书针对甲航空公司上海办事处、乙公司在票务服务中存在的规范之处提出建议。

近日，检察机关陆续收到甲航空公司上海办事处、乙公司的回复。甲航空公司已在各官方平台的购票阶段设置乘机规定、退改签规则的提示，并特别提示乘客客票使用顺序规则；要求主要代理商按照航空公司要求更新票规提示。

前公公要住回自己名下房屋 法院为何不支持？

□ 通讯员 张硕洋 何诒弥

小夫妻离婚后，孩子随妈妈生活，母子所住的两居室房屋，产权在孩子和孩子爷爷名下。

几年后，前公公到法院起诉前儿媳，以老两口与儿子同住不便为由，要求与前儿媳、孙子同住。法院会怎么判？

齐女士与王先生 2009 年结婚，婚后与公婆共同居住在公公名下的两居室内。次年，夫妻育有一子小王。

2011 年，公婆迁居他处，将两居室留给小家庭居住。2020 年，王阿公将两居室 50% 的产权份额赠与孙子小王，祖孙二人各占 50% 份额。

2022 年，王先生与齐女士感情破裂，经法院判决离婚，小王随齐女士生活，母子继续居住在两居室内，王先生搬离两居室。

2023 年，王阿公将齐女士起诉至上海市徐汇区人民法院，表示儿子王先生离婚后，只能搭简易行军床与他们同住，存在诸多不便，现要求前儿媳齐女士交出两居室钥匙，老两口要入住其中一室。

齐女士不同意老两口入住，表示目前母子二人各住一室，若与老两口同住，实在难以生活。

法院经审理后认为，综合案件实际情况，小王与齐女士均有权居住在两居室内。小王作为 13 周岁余的男孩，再与母亲共居一室，不

利于未成年人健康成长。现王阿公与齐女士已无姻亲关系，若王阿公所请获准，将出现前翁媳在两居室内共同居住的局面，与中国传统文化及善良风俗存有相当悖离。

从老夫妻 2011 年起即迁离两居室的情况来看，老夫妻更应与儿子王先生协商居住方案，现老夫妻起诉要求与前儿媳同住，实非妥当。

法院一审判决驳回王阿公的诉讼请求。王阿公不服上诉，二审法院驳回上诉，维持原判。

说法 >>>

该案中，原告王阿公作为案涉房屋的按份共有人，对案涉房屋按照其份额享有所有权，当事双方对此实无

纷争。所有权人对自己的不动产，依法享有占有、使用、收益和处分的权利，妨害物权的，权利人可以请求排除妨害，对此，《中华人民共和国民法典》均有规定。然而，原告要求占有使用案涉房屋的诉讼请求，是否可以获得人民法院支持，尚需具体分析。

该案的处理，结合案件实际情况，考虑到了中国传统文化及善良风俗，并从有利于未成年人成长的角度出发，作出了相应安排。案件开庭时，法院还将庭审“搬”到社区，邀请居民代表和市、区人大代表共同旁听，观摩法院如何审理涉及物权、婚姻家庭、未成年人保护等多重问题的复杂民事纠纷，启迪居民树立法治意识，强化社会主义核心价值观。