

# 行李托运费为何比机票还贵？

## 消费者将平台及航空公司诉至法院 要求退费并赔偿损失

□ 首席记者 陈颖婷

办理值机时，被当场告知无免费托运行李额，现场付费，行李托运费比机票都贵。乘客李某进退两难，无奈购买行李额，花费巨大。这笔行李托运费到底该不该付？李某与平台、航司打起了官司。日前，长宁区人民法院开庭审理了此案。

### 机票优惠但行李托运费高昂

李某称在某知名在线旅游平台上成功预订了上海至澳洲经停某地的机票，并根据平台推荐组合完成付款。交易成功后，李某如期来到机场准备值机托运行李时，却在柜台被告知，该航班并非联程航班，其行李额与后续的航段行李额规定存在差异，上海至经停地段无免费托运行李额。李某被告知，若要在当前航班上托运行李，需要另外购买托运行李票。现场计算下来，临时购买行李额的价格高昂，甚至高于机票费用。

面对这一突发情况，李某不得已当场以上千元的费用购买了该段航程的行李额。付款后，李某认为，购票平台、航司均未在网站预订界面明确告知没有免费行李托运费，导致其无法提前规划并购买合适的行李额产品，从而未能以更优惠的价格锁定所需服务。故李某将平台及航空公司诉至法院，要求平台、航司退还行李托运费，并赔偿损失。

### 平台多程组合机票非联程机票

旅客在平台购票时，平台经常会向旅客推荐组合航班的中转行程，多票组合就出现在需要转机的行程里，简单来讲就是一个需要转机的行程里单独购买了每个或者其中某个航段，会有超过一个票号。该种形式的组合机票系非联程航班，由承运航空公司分航段分别独立出票，通常存在两个或以上的运输合同，该种机票实际上是由出票方自行拼接的行程，前段航程和后段航程相互独立、互不影响。

而联程机票则是一个整体行程，旅客预订了在同一个客票号码上的两个（含）以上的航班，联程票只有一个票号。联程航班与非联程航班的客票改期、退票、签转、行李等规则会有显著差异，根据《公共航空运输旅客服务管理规定》，若旅客同时预订两个及以上航

班时，销售单位应当明确告知是否为联程航班。

另在机票订购中，行李托运政策是影响消费决策的重要因素。平台应在消费者下单环节对多程机票的类型进行显著告知，辅助消费者进行筛选及行程比较，通过提示语句引导消费者根据自身需求在充分查询、了解相应信息后，确定最终选择的产品并进行预订。

因此，平台在向消费者推送多程机票时，应充分提示机票种类及退改签、行李政策等，以免导致消费者混淆机票类型而影响出游计划。

### 是否尽到告知义务由平台举证证明

根据《公共航空运输旅客服务管理规定》，航空公司行李托运的规则由各航空公司在“运输总条件”中自行规定。

而本案中，关于平台是否充分告知“多程机票类型”及是否对该笔机票订单“无免费行李托运费”进行了提示，双方当事人各执一词。

根据民事诉讼法的相关规定，当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实，应当提供证据加以证明。作为网络服务平台，依据电子商务法的相关规定，电子商务平台经营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。电子商务平台经营者对重要合同条款内容亦负有采取合理方式进行显著提示的义务，并负有相应的举证责任。

故网络服务平台应当对其已在预订界面进行了“多程机票类型”“无免费行李托运费”的提示承担举证责任。本案中，根据平台方提供的证据，可以看出平台方向旅客发送的邮件、行程确认单、短信中明确载明系多程机票，且无免费行李托运费，根据平台方提供的证据可以认定平台尽到了告知义务。另航司也在其首页展示了行李规则及分段时段购买行李的规则。最终法院判决，对李某的诉请不予支持。

## 打“感情牌” 护工诈骗3名失能老人 犯诈骗罪被法院判处有期徒刑2年10个月

□ 记者 季张颖 通讯员 杨莹莹

为保障失能人员基本护理需求，国家探索试点了长期护理保险制度，上海是全国第一批试点城市之一。然而，在开展陪护的过程中，却有护理人员动起歪脑筋，打起了这些失能老人的小算盘，相继从3名老人处共骗取2万余元。近日，经闵行区人民检察院提起公诉，被告人刘某犯诈骗罪被闵行区人民法院判处有期徒刑2年10个月，并处罚金。

### 护工嘘寒问暖赢得信任

张大爷和老伴一起住在闵行区某小区。由于老伴是一名失能老人，张大爷不仅要一边操持家里大小事务，还要照顾老伴的日常起居。平日里除了儿女的慰问探望，也离不了长护险的护工每日上门看护。2023年11月，张大爷之前的护工辞职了，随后上门的是护工刘某。

帮老人喂饭、清洁身体、完成晚间护理……刘某刚上门就展示了过硬的专业能力，而她亲切幽默的说话方式也经常逗得张大爷和老伴合不拢嘴。刘某每天都会来家中照顾张大爷老伴，在日常基本护理工作之外，刘某也时常对张大爷嘘寒问暖。在老两口眼中，刘某是那么关心自己，这也让老两口觉得晚年还能拥有一段难得的陪伴。

随着时间的流逝，张大爷两人对刘某的信任和依赖与日剧增。2023年底，刘某像往常一样结束当天的护理工作后，突然向老两口表示，自己

要回老家一段时间。“孩子生病了，父母年纪大了，在老家一直带着孩子看病，我这次回去看看待几天。叔叔阿姨这段时间要好好保重身体。”刘某走之前也不忘叮嘱张大爷勤带老伴出去晒晒太阳，老两口深受感动。他们完全没有意识到，这一切不过是刘某的精心伪装。

### 借钱不还玩起“人间蒸发”

没过几天，刘某便向张大爷打去了微信视频，视频那头的刘某神情焦灼，语气哽咽：“叔叔，我女儿生病一直没好，这回到大医院检查，医生说要住院观察。我手头上钱实在凑不够了，您能不能先借我一点钱，我保证有钱了就还你们。”

一想到刘某平日对自己和老伴嘘寒问暖，张大爷便毫不犹豫地刘转去了8000元。随后，刘某又以女儿进ICU抢救急需用钱，需要买药等理由，陆续向张大爷借了约1万元。

时间来到2024年，刘某一直没有提还钱的事情，张大爷还是忍不住问起刘某：“小刘你好，女儿现在有好转吗？辛苦了，自己请多保重。最近经济状况好些了吗，咱们得信守承诺。”得到刘某“最迟八月底还钱”的保证后，张大爷并没有踏踏实实放下心来。偶尔跟自己单位的同事聊天透露此事，其他同事都觉得张大爷被骗了，对方就是故意欠钱不还。

“虽然单位同事都催我赶快报警，但我想，报警的话，小刘这辈子就完了，说到底我

还是太仁慈。”张大爷回忆自己当时并没有及时报警，依旧念着往日她照顾自己老伴的情分。直到后来，刘某居然玩起了“人间蒸发”。张大爷向护理站打听后才知道，刘某早已辞职，护理站也联系不上她。无奈之下，张大爷只好前去派出所报警。

### 编造理由骗取3名雇主老人

闵行公安随即立案侦查。警方发现，同样被刘某以类似手法欺骗的并不止张大爷一人，刘某还以“给女儿看病”“朋友开刀住院费用不够”“银行卡被吞”为由，从其他两位雇主老人处骗取钱款。此外，刘某还谎称其哥哥鱼塘生意需要周转，向朋友陈先生骗取共计7万余元。

在办案过程中，为准确认定事实、适用法律，拿到案件材料后，承办检察官第一时间与公安机关承办人员联系，详细了解案件侦办情况。经过检察官的释法说理，刘某在证据面前，对其诈骗多名失能老人的违法行为供认不讳，她称自己从2023年底至今都是无业状态，亦无合法稳定来源。“我大部分骗来的钱都被我在赌场里玩网络百家乐输掉了，还有一部分被我用于日常消费了。”

经查，2023年11月至今年4月间，被告人刘某虚构女儿生病、哥哥生意周转等理由先后向多名被害人骗取9万余元，后将上述钱款用于赌博挥霍。鉴于被告人刘某自愿认罪认罚，且其亲属已代为退赃，最终被告人刘某以诈骗罪被判处前述刑罚。

### 【检察官提醒】

当前一些独自生活的老年人缺少情感关怀，别有用心的利用五花八门的“亲情”趁虚而入，很容易取得老年人的信任，使得这些老年人在嘘寒

问暖中失去警惕。本案中，刘某作为护工，本应承担起照顾者、关怀者的角色，却大打“感情牌”，用热情和关心换取老年人的信任，伪装自己的险

恶用心，最终自陷囹圄。检察机关将大力打击涉老违法犯罪行为，为应对人口老龄化、健全社会保障体系提供有力司法保障。

>>>