

公益之星创意诉讼大赛决赛在即 强制线上点单

瑞幸咖啡被诉

□ 首席记者 陈颖婷

咖啡不能以现金点单，其中是否暗藏玄机；旅游平台出售的飞机票为何比航空公司出售的贵了45元？这些生活中司空见惯的小事，折射出的却是消费选择权、知情权以及个人信息保护等深层次的法律问题。第十届公益之星创意诉讼大赛决赛即将举行，“我不是瑞幸的咖啡豆”队、“逾期不兑不对”队、“今天你飞了吗”队等14支队伍将展开角逐。记者了解到，本次参赛学生集中关注了互联网平台的格式条款、给付对价是否合理等问题。

无现金销售渠道、过度收集信息，瑞幸被告上法庭



2023年12月的一天，华东政法大学的小陈同学在回家途中经过一家瑞幸门店，遂前往点单。但当时陈同学随身携带的移动电子设备电量耗尽，于是陈同学招呼来店员，希望当场线下点单，却被店员建议线上下单。陈同学说明原委后，店员表示无法线下点单，并提出由店员在自己的手机上代为下单垫付，陈同学再支付其现金的方式。由于陈同学身上没有零钱，店员也无法提供找零，最终该笔交易未能达成。经过陈同学观察，该瑞幸门店未在店铺明显位置设置价目表、菜单，店内“收银机”似乎也没有用于贮存现金找零的零钱柜，甚至该门店在柜台前并无“点单”通道，而仅有“提货”通道。

无独有偶，今年3月29日，陈同学在其住所附近的瑞幸门店线下点单时，再次被拒绝。而陈同学的经历并非个案，这也使大学生们意识到其中的法律问题。于是，华东政法大学的大学生组成了诉讼团队将瑞幸咖啡告上法庭请求判令瑞幸咖啡在销售门店列明餐品种类和价目、开设现金销售渠道，并退还线下线上点单差价人民币8.1元；请求判令瑞幸咖啡停止侵害消费者个人信息权益的行为，删除超范围收集的原告个人信息；将处理原告个人信息的范围、方式向原

告进行书面告知；就侵害原告个人信息权益向原告进行书面赔礼道歉。

团队成员温昕在接受记者采访时表示，瑞幸咖啡销售门店拒绝提供现金收付通道，侵犯了消费者对支付方式的自主选择权。“如今虽然数字支付很发达，我们的日常生活中仍不免有许多情况、许多群体需要以现金方式完成支付。”温昕认为，虽然线上支付灵活便捷，但现金支付仍应保留。除了人民币现金法定地位的规定，经营者还需关注支付弱势、技术困难消费者群体的合法权益。

而与现金拒付问题相伴而生的小程序过度收集、使用消费者个人信息问题，是消费领域的典型问题之一。尤其是新型支付方式兴起以后，该问题不断演变出新形式、新特征。瑞幸咖啡也深陷在个人信息过度收集的质疑中。今年8月，市网信办已经就上述问题约谈瑞幸咖啡，并要求其整改。

温昕指出，瑞幸咖啡通过线上点单获取用户信息，这是一种普遍的商业行为。然而，这种行为必须在合法、合规的前提下进行。瑞幸咖啡在获取用户信息时，应当明确告知用户信息的收集目的、使用方式和存储期限，并经过用户的明确同意。同时，瑞幸咖啡也应当采取必要的技术和管

理措施，确保用户信息的安全性和保密性，防止信息泄露或被非法获取。

然而，在一些情况下，瑞幸咖啡等商家可能存在过度收集用户信息的嫌疑。例如，要求用户必须提供手机号码等个人信息才能下单，或者通过APP、小程序等渠道获取用户的定位、浏览记录等敏感信息。这些行为可能超出了正常商业运营的需要，侵犯了用户的隐私权。

在现代社会，个人信息已经成为一种重要的资源，它可能涉及个人的身份、财产、健康状况、家庭关系等多个方面。一旦个人信息被泄露或滥用，可能会导致身份盗用、诈骗、骚扰等问题的发生，给个人带来严重的经济损失和心理压力，因此，一定要建立起信息安全的坚实壁垒，防止个人信息被非法获取、滥用或泄露。并且，保护个人信息权益不仅是对个人隐私的尊重，也是维护市场秩序和社会稳定的重要举措。瑞幸和其他的点餐平台应当在严格遵守法律法规，将信息的获取限定在正常商业运营范围内，为消费者营造一个安全可信的信息环境。

据悉，目前长宁法院调解中，瑞幸方面回函文书已送达法院，初步同意退还差价；法院将进行进一步调解，并出具司法建议书。



平台机票票价或比航空公司贵 呼吁航司与平台间完善沟通协调机制

2023年12月14日，华东政法大学大三学生谈中通过某OTA平台预订了两张吉祥航空从香港飞上海的单程机票，支付1724元。谈中向吉祥航空索取电子行程单，行程单显示机票价格为817元/人，而该平台展示的是862元/人，存在45元差价。

旅游在线平台出售的飞机票比航空公司出售的贵了45元，这种行为是否涉嫌价格欺诈？

根据进一步比较两份行程单的价格构成，谈中发现两份行程单载明的税费种类及金额均一致，差价就在机票底价上，也就是说，同一张机票平台贵了45元。通过网络检索，谈中发现机票价差的问题广泛存在，许多旅客都深受其扰，且相关的维权十分困难。谈中认为平台存在欺诈行为，诉至法院，请求判定退还差价以及相应的赔偿。

这是谈中作为“今天你飞了吗”队的队友，共同参加第十届公益之星创意诉讼大赛的参赛项目，也是他第一次参与诉讼实战。该案于今年5月10日在法院立案。

庭审中，平台方辩称其展示的票价与原告实付价格一致，且中航信系统出具的案涉机票《航空运输电子客票行程单》显示的金额也与原告实际支付的机票款金额一致，因此被告不存在欺诈行为。

平台方表示，国际航班机票价格非被告独有，其他平台均可以不同价格售卖，原告可比价后自行选择，被告未隐瞒售价，未承诺售价与航空公司一致，且未告知原告其价格为最低价，不存在对原告进行误导的行为。同时，平台方指出，消费者享有知情权，但平台无义务向其披露航空公司底价。平台售卖的涉案机票价格

与航空公司底价之间的差价系被告利润，而被告以盈利为目的的行为未违反任何法律法规。因此，平台方认为在涉案机票预订服务过程中不存在任何过错及欺诈行为。

法院审理认为，该案争议焦点在于被告在履行涉案预订服务合同过程中是否存在欺诈情形，被告对原告是否实施了隐瞒真实情况的行为、主观上是否存在故意、该行为是否致使原告陷入错误认识并进而作出错误意思表示。而被告在向原告提供预订服务时，已在机票预订页面向原告展示涉案机票价格，该价格与中航信系统出具的《航空运输电子客票行程单》载明金额一致，不存在故意隐瞒真实情况的行为，因此驳回了原告的诉请。

尽管作为消费者的谈中败诉，但谈中却觉得自己实现了诉讼的公益价值。这场诉讼颠覆了大众对旅游平台普遍的认知，大家普遍觉得旅游平台只是机票的集合，不会加价，其实不然。今后消费者在选择机票时，选择航空公司直售的机票也许会更实惠，更利于消费者。

“对方在庭审中，直接表明了‘平台售卖的涉案机票价格与航空公司底价之间的差价系被告利润’，并写进了判决书。”谈中说，“在本次诉讼中，我们共获得了三张行程单，出具方分别为吉祥航空、平台与中航信。其实在本次事件中，若旅客可以通过更便捷的方式直接获取这份最官方的航空运输电子客票行程单，本可以避免困惑与误解的产生。同时，航空公司与OTA平台也应当完善协同机制，无论机票的定价方式为何，同一张机票都不应匹配价格不一的行程单。若航司与OTA平台之间能建立完善的沟通协调机制，统一行程单价格的显示模式，便可避免消费者误解的产生。”