

## 浙江消保委诉铁路补票规定侵权

## 火车票怎样补票退票才算合理?



本报记者 姜燕

日前,浙江省消费者权益保护委员会向上海铁路运输法院提起诉讼,起诉上海铁路运输局“实名购买火车票乘车后遗失车票的消费者须重新购票”行为侵害众多消费者合法权益(上海铁路局是中国铁路总公司下属单位,管辖范围包括沪、浙、苏、皖三省一市)。

这是国内首例消费维权公益诉讼,已获得中国消费者协会支持。

记者上午联系到上海铁路局有关方面,但截稿前对方无法给出回应。

## 浙江消保委起诉上海铁路局

由于接到多名消费者的投诉称,实名购买火车票乘车后不慎遗失车票,出站时车站拒绝消费者凭身份信息查询的要求,要求消费者补票,去年12月30日,浙江省消费者权益保护委员会(简称浙江省消保委)向上海铁路运输法院提交消费维权民事诉讼公益诉讼起诉状,请求判令上海铁路运输局立即停止这种行为。

对浙江省消保委的举动,许多人表示赞同,认为“铁老大”的这一规定,还是在实行实名制之前的,现在已经实名购票,能够查到购票信息了,就应该及时改变。

浙江省消保委认为,新《消费者权益保护法》第四十七条规定,对侵害众多消费者合法权益的行为,中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会,可以向人民法院提起诉讼。此规定明确了消协组织公益诉讼主体地位。

2015年1月9日,中国消费者协会对浙江省消保委这一举动表示支持。中消协表示,新消法实施以来,中消协与全国有关依法授权可以提起公益诉讼的消协组织,积极收集相关案例,研究公益诉讼的适用条件和相关程序,探索运用公益诉讼这一维权方式维护广大消费者的合法权益。浙江省消保委此次公益诉讼为消协组织开展公益诉讼做出了有益探索,下一步中消协和各地消协将继续强化履行《消费者权益保护法》赋予的各项职责,坚定维护广大消费者合法权益。

不过,浙江省消保委提交诉讼后,法院当场出具了资料接收清单,但已过了7天受理期限,至今浙江省消保委没有收到法院是否受理此诉讼的答复。

## 乘车前后丢票实施两套办法

但也有消费者不明所以,提出疑问称“去年票丢了,按原价补了张票,到站之后,带着列车长的挂失证明顺利办理了退票,怎么还说不能退票呢?仔细查看浙江省消保委的起诉状,“乘车后”三个字不能忽略,乘车前发现车票丢失和乘车后发现,铁路部门的处理方式不同。

在“中国铁路客户服务中心”网站(即12306购票网站)的“铁路常



**一、实名制车票丢失如何补原票**  
到火车站值班主任窗口进行解挂,通过上级系统将原有车票信息清除后,可为旅客补原票。火车票代售点不能办理补票

**二、购买新票后又找到原车票能否退**  
拿身份证明原件到退票窗口将新购火车票退掉,手续与普通实名制的退票程序相同

**三、身份证明与车票都丢失如何补原票**  
到公安制证窗口办理一张临时身份证明,然后到售票厅值班主任窗口办理解挂补票手续

按规定,乘车后丢失车票的,应当在列车上自丢失站起(不能判明时从列车始发站起)补收票价,核收手续费。  
实名制车票丢失为啥还要补票?

图 CFP

## 行程改变千万别丢了票

除乘车后不能退票外,还有消费者提出,实名购买火车票一旦丢失,即使行程改变,凭身份证件也不能退票和改签,给自己造成经济损失。

一名刘姓消费者说,自己实名购买的火车票丢失后,凭身份证不能退票和改签。他说,自己因日程改变确需办理退票或改签,但因票面丢失,只能挂失补票,后补车票不能退票和改签,几百元车票钱打

了水漂。

“我承认自己弄丢车票有责任,但实名存款能因为存折丢失就不还存款吗?”这名消费者说。

中国铁路客服中心一名工作人员对此的解释是,火车票属于铁路与消费者签订的合同,票面丢失属消费者个人原因造成,不能办理退票和改签,并一再强调这是铁路部门规定。

有铁路方面的专家称,实名制

车票丢失补办需要重新购票再乘车,核查无误再退票,是为了避免有别的旅客捡到这张车票擅自使用。但现在实名制验票,如果严格验票验证程序,这种“被顶包”的现象几乎不存在。

“既然是实名制售票,售票系统里旅客的信息应该是齐全的,从技术上来讲,应该可以通过完善制度实现实名制退票。”这位铁路专家表示。

简文

识”中,有“旅客丢失了车票怎么办?”一问。官方答复是:

## ■ 第一种情况:乘车前

旅客购买实名制票后丢失车票时,可不晚于票面发站停止检票时间前20分钟到车站售票窗口办理挂失补办手续。办理时,须提供购票时所使用的有效身份证件原件、原车票乘车日期和购票地车站名称等,经车站确认无误后,须按原车票车次、席位、票价重新购买一张新车票。旅客持新车票乘车时,应向列车工作人员声明;到站前经列车长确认该席位使用正常的,将开具客运记录交给旅客。

旅客应在到站后24小时内,凭客运记录、新车票和购票时所使用的有效身份证件原件,至退票窗口办理新车票退票手续,按规定核收补票的手续费。超过规定时间提出的、原车票已经退票的或者已经挂失补办的,不办理挂失补办手续。办理时,原车票已经改签的按改签后的车票办理挂失补办手续。

## ■ 第二种情况:乘车后

旅客购票后乘车前未办理车票挂失补办手续或者乘车后丢失车票的,应当另行购票。在列车上自丢失站起(不能判明时从列车始发站起)

补收票价,核收手续费。旅客补票后又找到原票时,在乘车站可按规定办理退票手续;在列车上,应主动向列车长声明,列车长编制客运记录交旅客,作为在到站出站前向到站要求退还后补票价的依据。退票核收退票费。旅客在到站出站后提出的,不予退票。

## 技术过失不应由消费者担责

浙江省消保委这次起诉上海铁路局,备受社会关注,孰轻孰重,尚难定论。消费维权专家、北京汇佳律师事务所律师邱宝昌表示,根据新消法第26条规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。而铁路部门的此项规定,就违反了新消法的这一条规定,属于利用格式条款,加重消费者的责任。因为消费者本来已经购买了车票,现在上车却要付出两倍的价格。虽然规定到站后可以退票,但像学生、农民工等特殊人群,万一当时身上钱不够,就会出现无法上车的情况。

邱宝昌指出,以前火车票是无

记名的,谁都可以持票上车。因此,这项规定,在当时有一定的合理性,否则对铁路方面是不公平的。而现在实行了实名制,车票如果不跟身份证件联系起来,基本没用,也上不了车,因此这项规定就应该取消。

上海新华律师事务所律师连晏杰认为,非实名制购买火车票时,车票是消费者与铁路部门运输合同的不记名凭证,一旦丢失被他人捡去,就可以要求铁路部门履行这个运输合同,这种情况下要求遗失车票的乘客补票是合理的。但实名制购票后,消费者购票行为在铁路购票系统中已有记录,不依赖车票作为唯一的凭证,即购票时消费者本人即与铁路部门构成了运输合同,而不仅仅因为一张纸质车票形成合同。此外,他人也不能够拿遗失的车票要求铁路方履行运输合同。

“实名制的票是由于铁路方技术上的原因导致可以被冒用,这个责任不当由消费者来承担。对消费者来说,购买的是记名证券,销售方限制了他们一部分的权利——如果不记名,车票是可以转给亲戚朋友使用的,这种情况下,铁路方就应该有记名信息,确保我这张票的使用。”连晏杰说。

【编后】

## 为浙江消保委点赞

浙江消保委告了铁路局,为乘客主持公道,无论从哪个层面来说都是第一次。在以往和企业霸王条款的博弈中,我们经常听到消保委有心无力的声音。此番消保委选择拿起公益诉讼的法律武器,无论对于提高消保委的履职能力,还是对于保护消费者权益,都是非常积极的尝试。

铁路方面近些年“动辄得咎”,似乎也有一肚子“委屈”,但作为一个服务单位,接受社会各方的监督和问责,不断改进自己的服务,是理所应当的事。

岳铭

## 同一账号反复退订将被查

如果你在12306网站上购票时,反复退订2月10日到18日期间的车票,那就要小心了。为了防止不法人员利用网络囤积车票伺机加价倒卖,全国铁路公安机关从日前开始对“同一账号、同一手机”反复退订火车票进行监督管理,如果发现上述行为,将会被列为可疑线索,进行追踪调查。

据了解,铁路公安要求对“同一账号、同一手机”反复购票、多次退票、行程冲突以及大量订购儿童票等数据信息进行综合分析,筛查、串并各类可疑线索,顺线追踪。

这一消息引起广大消费者的关注,不少人跟贴质疑,“退订几次算反复?”“我想订个下铺,你总给我中铺或上铺,我能不反复退订吗?”也有人表示,此举太低估黄牛的实力,黄牛避免“同一账号、同一手机”还不容易?到最后可能还会损害真正购票者的利益。

不过也有人冷静地看待此事,认为只有真正倒票的人才会被抓,正常买票的人即使反复退订被查,也不必太在意。

今年春运火车票预售期大大提前,为了防止“囤票”,铁路部门在2014年12月26日起就发布公告称,12306售票系统不接受行程冲突的购票,如果旅客再次购票时被提示与前次购票行程冲突,请将已购车票办理改签或退票后重新购票。

简文

【相关链接】

## 曾有个人起诉铁老大胜诉

在此之前已有个人起诉铁老大胜诉的案例。

去年,长沙消费者何先生乘坐从武汉到长沙的高铁时,因为车票丢失被要求补票和手续费,何先生后将广铁集团告上法庭。去年10月19日,长沙铁路运输法院审理认为,在现行铁路实行实名制购票情况下,车票不是确认铁路旅客运输合同双方权利义务关系唯一的凭证,一审判决消费者胜诉。