

电子机票虽未注明办理登机时间但不违规 误机乘客告状索赔遭败诉

去年6月,樊女士为了与女儿一起去广州旅游,向新达票务公司购买了两张6月12日8时45分由上海飞往广州的机票。该航班由东方航空公司承运,出发地为上海浦东国际机场。当月12日上午,母女俩到达浦东国际机场,并在8时18分后向东方航空公司值机柜台提出办理登机手续,不料被柜台服务人员告知已过规定时间不能办理。

值机是民航为乘客办理换登机牌、托运行李、安排座位的必经手续。办不了值机手续就意味着不能登机,心急如焚的母女一时不知所措,赶紧打电话与航空公司和票务公司联系,这才得知该航班需提前30分钟办理值机手续。原先兴致勃勃的母女俩顿时意兴阑珊,只得重新购买了两张当日下午从上海虹桥机场出发的机票飞抵广州。回沪后,母女俩经多次交涉无果,遂于去年末向徐汇区法院提起诉讼,将航空公司、机场、票务公司列为共同被告,要求三被告赔偿原告因误机造成的经济损失。

近日,徐汇法院对此案作出宣判,令母女俩失望的是,她们的诉讼请求没有获得法律的支持。



图 CFP

原告:被告侵犯了原告的知情权

法庭上,原告诉称,购买的电子机票上由于没有注明停止办理值机手续的时限,购票时,票务窗口只是口头告知需提前到达机场,未告知具体时间,因此造成了自己对值机预留时间估计不足。原告注意到其他航空公司的机票上均注明停止办理值机手续的时限,有的票务人员还特意在机票上注明了“提前45分钟停止办理”的字样。

原告后来还得知,当天原本8时45分起飞的这次航班实际上拖到了9时25分才起飞,机场方面对于起飞晚点的信息未通过合理方式告知乘客,导致原告失去了一次可能的补救机会。“同样有耽误,凭什么机场可以马虎,乘客不得闪失?”樊女士这样质问航空公司。她认为三被告的违约行为,侵犯了自己的知情权,造成自己不必要经济损失。现要求三被告全额退还机票款1140元,赔偿重新购

买机票的差价损失540元,以及为诉讼所支出的档档费60元等。

航空公司:提前半小时办值机手续属常识

被告东方航空公司辩称,从2006年起,我国民用航空开始逐渐采用电子客票的方式替代原有的纸质机票,乘客仅凭个人身份证件即可办理登机手续。原告所持电子客票行程单,其主要功能是作为报销凭证,不是办理登机手续和机场安检的必要凭证。

一般情况下,国内航班提前30分钟停止办理值机手续属常识,而根据航空公司或起飞机场的不同,如需提前45分钟停止办理才会作特别提示。原告主张航空公司应在行程单上注明停止办理值机手续的时限,没有法律依据。《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》规定,旅客应该在承运人规定的时限内到达机场按时办理登机手续。因此本案完全是因原告没有履行法定的合理谨慎义

务而导致误机,原告的诉求缺乏事实及法律依据。

票务公司:电子机票内容不能随意添加

被告新达票务公司辩称,电子客票行程单有特定的格式内容,不能随意添加,电子客票行程单还注明“手写无效”,因此被告作为代理销售商无权随意填写。原告在购买机票时,被告已口头告知有关退票规定及提醒原告提前一小时到机场领取登机牌。

为保障旅客权益,在电子客票行程单的右下角及背面均注明要求旅客乘机前认真阅读《旅客须知》及承运人运输总条件。《旅客须知》提示了“为保证航班准点,东航国际航班将在起飞前2小时开始办理乘机手续,起飞前45分钟停止办理;国内航班将在起飞前90分钟开始办理乘机手续,起飞前30分钟停止办理。被告在销售机票过程中没有任何过错,不同意原告的主张。

机场公司:飞机舱门关闭后不可登机

被告国际机场公司辩称,涉案航班于当日8时15分开始登机,8时27分登机结束,8时29分关闭舱门,后由于流量控制原因实际于9时25分起飞。根据该航班值机记录,最后值机的旅客是在8时18分完成值机手续的,但原告未提供证据证明在此之前已办理了值机手续。何况作为提供机场设施服务的一方,与原告之间不存在航空旅客运输合同关系。当航班到达起飞时间、关闭舱门后,即使没有起飞,旅客也无法登机,故原告的误机与机场的服务质量无关。 通讯员 侯荣康 马超 本报记者 袁玮

|法官|说|法|

法律无明确规定 停止办理值机手续时限

航空旅客运输具有其特殊性,为保障航空安全,包括承运人及旅客在内的航空参与人均应遵守相关运输规定。在一般情况下,民航国内航班最后办理值机手续的时间为起飞前30分钟,其目的是保证航班按时关闭舱门并准备起飞,对此作为旅客应予以知晓并遵守。《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》并没有规定电子客票行程单必须载明停止办理值机手续的时限,原告未在规定时限办理值机手续,由此造成的误机责任在原告。

有关人士认为,“特别提示”或“书面注明”具有值得普遍推广的价值。截至去年年底,我国已成为全球最先达到航空电子客票普及率100%的国家。在航班日益公交化的时代,电子客票不但方便快捷,而且节省了成本。但我们不能不看到,航空客运毕竟不同于其他交通工具的客运,这种无纸化、电子化的机票在“便捷、节约”的同时,有时候也会给初次乘坐飞机的人们带来一些麻烦。

在电子机票出现后,很多“须知”因失去了纸的载体“转移了”。在追求方便快捷的同时,一些特别告知的传播方式被“忽视了”。于是跑错机场的有之,走错候机楼的有之、排队站错窗口耽误值机的也有之,航空公司的网站固然有《旅客须知》,但这种《旅客须知》只有对上网并且点击后仔细阅读的乘客才有意义。一些航空公司或票务公司的“特别提示”或“书面注明”固然属于航空公司与旅客之间的特别约定,恰恰说明了“特别提示”或“书面注明”具有值得普遍推广的价值。

如何将商业秘密保护“进行到底”

浦东新区法院在本市率先发布相关法律诉讼提示手册

明明是公司内部的方案流程动画,却被离职员工刻成光盘“广而告之”;明明是销售人员带走客源,却只能眼睁睁看着客户“流”向竞争对手;明明是跳槽员工背信弃义,却不能告他侵犯商业秘密……近日,浦东新区法院一份调查

显示,10年中,该院审理的商业秘密案原告胜诉率极低,在判决的案件中,全部驳回的近六成。商业秘密如何保护,成为一个迫在眉睫的问题。

2012年4月,在第12个世界知识产权日

即将到来之前,浦东新区法院知识产权庭向商业秘密案件的当事人及浦东新区高科技园区相关企业分发了该庭编辑的《商业秘密诉讼风险案例提示手册》,这是上海法院系统第一本有关商业秘密的实务性手册。

【案例二】道不明的“泄露”

K公司是沪上一家知名进出口业务企业。2006年,K公司聘用王小姐从事健康事业电话销售工作,王小姐通过电话沟通完成公司下达的销售任务。

2008年4月,王小姐辞职,跳槽进入与K公司有直接竞争关系的Y公司,并担任销售主管一职。K公司一直被蒙在鼓里。直到有一天接到客户投诉电话,表示其付费拿到产品后发现是Y公司的而非K公司的,K公司才意识到,王小姐正靠着K公司的客户名单给Y公司

打工。K公司立即将王小姐、Y公司告上法庭,“王小姐将从我公司处获取的部分客户名单交由Y公司使用,Y公司的员工向客户进行电话销售时还冒用我公司的名义,或者以我公司合作伙伴、供应商等名义欺骗客户,这完全属于侵犯商业秘密、不正当竞争的行为。”K公司要求王小姐与Y公司赔偿其损失50万元。

法庭上,作为原告的K公司提供了5位客户的证人证言,证明王小姐泄露K公司的客户

【案例二】扎不紧的“篱笆”

上海L公司是一家贸易类公司,主要负责为集团公司进行境内的外贸采购任务及境外销售网络的协调,在多年的经营中,L公司已经形成了自己独有的采购渠道。

2007年下半年,L公司发现,刚离职的海外轻纺销售分公司中高层管理人员陈某竟然与时任公司轻纺采购总经理之职的宋某悄悄注册了一家上海C贸易公司,经营范围与L公司类似,L公司立即对宋某予以开除。

根据宋某、陈某此前曾与公司签订过的《关于保护商业秘密的协议》,L公司认为公司业绩的下滑与C公司的不正当竞争逃脱不了干系,于是以侵犯商业秘密竞业限制为由将宋某、陈某、C公司告上法庭,请求法院判令三被告停止侵害、禁止向欧洲国家出口纺织品及电器产品、共同赔偿L公司损失人民币300万元。

庭审中,L公司提供了很多购销合同和发票,其中,与供应商和采购商往来的购销合同上

名单,但遗憾的是,5位证人都没有出庭作证。另外,在K公司提交法庭的客户名单中,只有客户姓名,其余信息均无。

法院经审理后认为,对客户名单的理解不能局限于客户姓名本身,还要有客户的联系方式、交易记录、需求类型等不为相关公众知悉的特殊信息,才能构成商业秘密意义上的客户名单。本案中,K公司仅仅提供的姓名并不能构成其客户名单,也没有证据表明王小姐接触到客户名单,且由于证人均未到庭作证,法院无法确认其真实性。综上,法院驳回了K公司的全部诉讼请求。

不少都有宋某的签字。但宋某等人认为,L公司本身并不营运,只是代替其他公司进行采购,所以购销合同上的采购方并非L公司,“L公司主张的客户名单上的公司不是它的客户,我们没有利用L公司的商业秘密进行相关经营活动。”

法院经审理后认为,L公司无法提供有效证据证明其所主张的客户是与其保持长期稳定交易关系的客户,且无力证明三被告实施了利用L公司的客户名单获取不当利益的行为,于是驳回了其全部诉讼请求。

通讯员 严剑漪 黄丹 本报记者 宋宁华

|专家|点|评|

为什么会有那么多企业在商业秘密保卫战中败下阵来?全国审判业务专家、浦东新区法院知识产权庭庭长陈惠珍点出了这些企业的“要害”所在:

一方面,这些企业在诉讼中往往无法完成法定举证责任,最终导致败诉。案件审理中,原告往往在诸多方面都无法完成举证责任,比如无法明确或不愿提供商业秘密的“秘密点”、无法证明采取了保密措施、无法证明被告存在侵权事实等,从而导致诉请最终难以获得支持。

另一方面,企业的认识错误也同样会导致败诉。陈惠珍表示,商业秘密案件通常比较复杂,需要代理人具有较强的专业素质和能力,但案件审理中发现,许多案件代理人对商业秘密的相关法律规定及诉讼中必要的举证责任知之甚少,使得诉讼举步维艰。

尤其是有企业混淆了商业秘密侵权与违反竞业禁止约定义务的区别,也造成诉讼失败。陈惠珍指出,目前,签订竞业限制协议是雇主及企业普遍采用的应对人才流动中商业秘密流失的主要防范措施之一,但雇员离职后违反了竞业限制约定,并不必然构成商业秘密侵权。原告仍需证明合同中涉及的信息符合法定的商业秘密构成要件,而且只有在雇员从事了披露或泄露商业秘密的行为,才构成商业秘密侵权。

为什么会在商业秘密保卫战中败阵?