



建隆/漫画

6月18日,演员胡兵在社交平台上发布视频,称自己在东方航空公司累积的50万积分,在今年6月1日被一次性清零。“50万积分被东航清零”冲上热搜,后当事双方回应“已第一时间沟通和解”。胡兵自述50万积分在疫情期间“跑掉”,引起了不少网友共鸣。记者注意到,国内多家航空公司的会员积分有效期各有不同,大多数为3年。而航空公司现行积分规则是否合理、积分兑换设置限期是否合法、积分清零航空公司是否有告知义务等,再次引发热议。

律师表示,从法律角度来说,基于公平原则的前提下,作为格式条款制定者的航空公司有法定的提示或说明的义务。消费者在加入会员时,也有了解注意积分规则的义务。

# 积分“跑掉”了,你认为合理吗?

## “50万积分被东航清零”冲上热搜,引发热议;律师表示,格式条款制定者有法定提示或说明义务,而消费者也有了解积分规则的义务

### 焦点一:积分有效期3年是否属霸王条款?

记者了解到,不同航空公司的里程积分标准不同,但均对里程积分设置了有效期,大多数为3年。

据国航的在线客服介绍,“凤凰知音”会员账户中积累的里程,自航班飞行日期或非航空消费日期的当月起36个月内有效,在有效期内,可使用里程兑换所需产品或商品,里程到期未使用将自动作废。2020年6月1日起,“凤凰知音”针对银卡及以上级别会员推出里程延期尊享产品,上述会员的里程有效期,在现有36个月的基础上适当延期3至12个月。

南航在线客服介绍,里程有效期为36个月(如有特指除外),乘机里程自航班日期起开始计算有效期,非乘机里程自入账日期起开始计算有效期。铂金、金、银卡会员在其级别期

内不会发生里程失效,如降为明珠卡仍会有12个月的里程保护期。此外,明珠卡会员在里程到期前成功注册“南航里程延期计划”,80%的到期里程将会自动延期12个月,每笔到期里程仅执行一次延期。

吉祥航空在线客服表示,其积分自会员活动当月起24个月内有效,有效期内未使用的积分到期将自动清零。

厦门航空在线客服表示,其积分有效期为3年,奖励积分的有效期为自乘机日或在合作伙伴处消费兑换日算起第四个连续公历年的12月31日(即每三年清零一次),在此期间没有兑换使用的积分将会过期清零。

航空公司积分设置有效期属于霸王条款?对此,有网友认为积分清零不合

理,不应设置期限。

19日,中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍对记者表示,从本质上讲,积分的性质属于消费者消费之后折现的积分,每个等级享受的服务不同,包括兑换、升舱等。因此,积分是享受其他权益的一个基础,对消费者的影响很大。

判断航空公司能不能清零积分,需要看具体的规则约定。朱巍认为,积分本质的规则类似于合同事先约定,用户选用了航空公司的这项服务,在服务协议里有明确的规定,例如消费多少钱有多少积分,积分保存多长时间,只要消费者事先同意了,事后就必须按照这个积分的规则去履行,包括是不是清零、保存多长时间等。如果没有其他因素影响,不涉及霸王条款问题。

### 焦点二:积分清零是否有告知义务?

记者在黑猫投诉平台上发现,有用户投诉航空公司清零积分,而自己并未收到相关通知。也有网友指出,清理积分是服务业的行规,办会员时说得清清楚楚。那么,航空公司是否有告知义务?

江苏钟山明镜律师事务所律师张晓华此前对媒体表示,根据《民法典》第四百九十六条,基于公平

原则的前提下,作为格式条款制定者的航空公司有法定的提示或说明的义务。就现有法律法规而言,一方需要何种方式进行告知另一方,并未进行针对性规范。从消费者角度来说,在加入会员时,也有了解注意积分规则的义务。

江苏天倪律师事务所律师王成荣则对媒体表

示,消费者需要查询积分规则中,商家是否提及以何种方式履行告知义务,比如明确发短信、语音电话、APP通知推送等方式。如果商家并没有通过规定方式告知,那确实是未履行告知义务的表现。如果并没有具体规定,那么消费者在享受积分兑换权利时,也有主动了解积分规则的义务。

### 焦点三:权益纠纷为何让人心绪难平?

胡兵的遭遇并非个例,之前已有多起针对其他航空公司的同类投诉。需要注意的是,如果和解只是因为东航顾忌胡兵的影响力,怕引发更大舆情的权宜之计,那么,和胡兵有同样遭遇的人,怕很难有类似的和解的机会。

让每个消费者都被公平对待,不能靠一事一议的和解,而是要进一步完善规则。航空公司的积分规则,需要好好梳理一番。

第一,积分不是航空公司的恩赐,是一种营销手段,更应看作是它对乘

客的一种承诺。积分有福利性质,但每一个积分都不是凭空而来,而是乘客花钱买来的。

第二,积分规则由航空公司单方制定,更应注重其合理性,“积分清零”尤应慎用。积分规则是航空公司单方制定,消费者没有参与机会,更谈不上“讨价还价”。如果航空公司缺乏诚意,在某些环节“耍心眼”,消费者维权难度很大。

第三,如果积分必须清零,应履行充分的告知义务。短信告知,就算履行了

告知义务吗?答案是否定的。现实中,乘客因各种原因,并不是总能看到短信,而因为没看到一条短信,就丧失大笔财产权益,对乘客而言并不公平。

总之,这次权益纠纷事件让人心绪难平。但令人欣慰的是,这次纠纷不仅引发网友关注,也引起了其他航空公司反思。当航空公司意识到更合理、更人性化的积分规则也是企业竞争力,围绕“积分清零”的纷争也就将越来越少。

(综合极目新闻 新京报)

### 焦点四:积分有效期是否应因疫情顺延?

艺人胡兵是因为疫情期间出行受限导致积分过期,而疫情属于不可抗力。有会员表示,疫情期间存在无法出行和积分无法使用的情况,航司应该适当延长积分有效期。

对此,朱巍表示,此前最高人民法院专门出台了《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见》(下称《指导

意见》),其中特别提到了疫情作为不可抗力影响合同履行的问题。

疫情期间,航班减少,公众出行率降低,影响到了包括积分兑换、积分升级、继续履行等。《指导意见》也特别提到,“除当事人另有约定外,在适用法律时,应当综合考量疫情对不同地区、不同行业、不同案件的影响,准确把握疫情或者疫情防控措施

与合同不能履行之间的因果关系和原因力大小。”

朱巍认为,航空公司积分规则应该把疫情作为一种不可抗力,双方不承担责任继续履行,或者延迟履行。换言之,航空公司应该把疫情期间的积分顺延,但也并非无限度地顺延,要有科学的依据。若航空公司单方面直接把积分清零,则侵害了消费者的公平交易权等。

漳州金峰经济开发区金宝园区污水处理厂及配套市政基础设施建设工程环境影响报告书征求意见稿公示

晶海公司水印纸箱招标公告

体彩开奖公告 中国体育彩票福建36选7第23068期开奖公告

营业执照遗失声明

更正公告

更正公告

更正公告