



杰清制图

花钱买机票还要花钱选座？

航空公司大量“锁座”引争议

线上值机大量锁座 线下柜台却能选择

记者近日调查发现，国内多家航空公司目前都已开通付费选座服务。

例如，东方航空 App 选座页面的座位说明提到：淡蓝色座位代表优享礼遇座位，乘客在购买机票时需同时购买相应的优享套餐，才能选择这些座位；带有“小人”图标的是已被其他乘客占用的座位；深蓝色为免费、可选座位；带有锁状标志的为已锁座位。

南方航空在《南航提前选座产品购买须知》中提到，南航提前锁定航班选座区域，并按旅客付费选定的舒适座位安排乘坐。付费选座产品根据不同航线和座位类型进行定价，具体价格以官网显示为准。南航保留在事先不告知的情况下调整付费选座产品价格的权利。

记者调查发现，不同航空公司及航班，“锁座”

及收选座费的情况似乎无规律可循，有的是航班走道、靠窗收费，有的航班免费可选的座位多，有的免费可选座位是“点状分散”，有的则是连在一起。即使是同一航空公司的不同航班，上述情况也存在差异。

值得注意的是，记者调查发现，实践中有不少消费者遇到线上值机没“好座位”，但线下柜台办理时该座位却“解锁”的情况。

李晴告诉记者，她登机后和邻座靠窗乘客聊天得知，该乘客在飞机起飞当天到柜台值机时，可选的座位范围比线上值机大很多，还包括前排座位，而她线上值机时这些座位显示不可选。

社交平台上，不少帖子分享飞机选座经验时提到，“起飞当天线下选座，不用花钱也能坐好座

位”“线下柜台值机时，线上被锁的前排座都能选了”……

为什么航空公司要提前“锁座”，航空公司是否有权对机上座位收费或要求用里程积分兑换？

对此，中国航空运输协会曾发文科普称，一般情况下，为了给飞机预留可调空间，飞机配载员会锁定一些座位，这是因为每一个座位都会对飞机重心产生影响，配载员会根据不同机型，预先锁定一些位置，保证重心在安全范围之内。这些被锁定的座位在建航班时就会锁上，一般在航班起飞前24小时或当天根据实际情况放开调整。

多名受访消费者对于“出于调整配载考虑”的说辞并不买账，他们认为这不足以解释线上线下办理存在差异、大面积“锁座”但付费可选的情况。

法治日报

“提前几天买了飞机票，接到值机通知后马上选座，可供选择的座位却寥寥无几。”12月初，北京市民李晴(化名)买了海南航空从北京飞往湖南长沙航班的经济舱。付款后，她第一时间进行线上值机选座时，却发现前排靠窗和靠走廊的“好座位”全没了，只剩后排和中间座位。

李晴回忆说，当时付款界面显示，有少数座位被其他乘客选走了，但更多的则带着锁的标志，是被航空公司锁住了。还有一些座位点击后显示需要用里程兑换，越靠前的座位需要的里程数越高。她最后没有选择用积分换座，只能选了一个相对靠前的中间座位。“为什么‘锁座’，还锁那么多座位？为什么‘好座位’还得另外花钱(积分)买？”李晴感到十分困惑。

对此感到困惑的不止李晴一人。记者在采访中发现，乘客购买机票后，倾向于选择经济舱前排、紧急出口处座位以及部分过道或靠窗的座位，但实践中，这些“好座位”有时却被一些航空公司大量“锁座”无法免费选择，需要付费或用里程积分兑换。还有乘客发现在线上值机时无法选择的座位，却可以在线下柜台值机时免费选择。有消费者吐槽道：“买票选座，到底放出来多少票、付费标准、选座规则、线上线下办理值机是否存在差异，种种跟乘客选座权益相关的规则不清晰不透明。”

不付费只能坐后排 全价票也得另花钱

郑先生在北京一家研究机构工作，需要经常坐飞机出差，对航空公司的选座费颇为不满：“我买了经济舱全价票，为什么还得再花钱选座位？”

今年11月底，他出差坐飞机去香港，因为案头工作多且自己颈椎、腰椎都不太好，希望能坐一个空间稍微大点的座位。他花了3400多元购买国航的经济舱机票，而该航班当时最低折扣机票仅千元左右。他期待能够优先选航班经济舱第一排或者其他较舒适的座位。

然而，当他第一时间值机时发现，经济舱前面十几排座位已经被锁定，如果他要选第一排座位，要么支付几百元，要么使用6100里程兑换选座权益。无奈之下，他只好用6100里程兑换权益选了座。

“相当于花钱选了座位。”郑先生说，“我飞一趟香港才

积累2000里程，选个座就要花6100里程，太不合理了。”

“作为经常坐飞机的乘客，我觉得，如果买的是折扣力度较大的打折票，选座费还能接受；但如果是买的全价票，除了基于飞行安全等情况之外，其他经济舱座位都应该免费开放。”他说，即使乘客买了折扣机票，航空公司也不应该大面积锁定前排或舒适座位，这有逼迫乘客花钱选座的嫌疑，不合理。

让郑先生无法理解的还有，好几次，他值机时看到前排座位不可选择，但登机后发现这些座位有些却空着。他曾就此情况致电航空公司客服咨询，客服答复：“前面有些座位空着的话，可能是需要乘客支付一些里程或费用来选座位，也可能是基于一些应急的情况考虑。”

采访中，不少受访者称，自己有过使用里程积分兑换选座权益或付费选座的经

历。在社交平台上，还有不少网友反映值机时进入选座界面后，经济舱前排、靠窗、挨着过道的座位大部分无法免费选择，能选的少数座位多是后排居中位置。

北京市民王悦(化名)今年9月底乘坐国航航班去欧洲，因为考虑到长途旅行，她花800元为自己选了经济舱的第一排座位，“机票5000多元，选座费竟然超过了机票的10%”。

王悦告诉记者，她值机时机舱中部往前的座位都不能免费选，如果不付费选座，只能坐靠后面的座位。

即使已经升级成为航空公司的白金卡会员，也可能在选座问题上遇到糟心事。郎先生家住上海，因为经常长途出差，于是办理了东方航空的白金卡。几天前，他从上海飞厦门的航班选座时，只能选32排的座位，经济舱第一排的31排整排被锁座。

章杰告诉记者：“这是我第三次参加福马保障了，今天我已经见到了8位七旬老人参加比赛，感受到他们勇敢追梦的态度。我们公交人也会用这种态度为福州公交可持续高质量发展再立新功。”

声音

制定公平收费标准 保障知情权选择权

中国民航飞行学院航空运输管理学院副教授许凌洁介绍，经济舱里不同位置的座位舒适程度不一样，如紧急出口座位和经济舱的第一排显然要宽敞些，也有的乘客出于个人偏好或喜欢靠窗，以便欣赏空中美景；或喜欢靠过道，方便进出等。航空运输发展使得机上座位成了可以满足不同乘客需求的、可供交换的商品或服务。航空公司开始推出自行选座服务，即乘客可以在乘机前通过航空公司网站、手机App或者航空公司销售电话提前选定心仪座位。于是，座位确定规则由最初的航空公司分配制，逐渐变为乘客可以根据个人需求进行部分选择制。

许凌洁认为，选座费是航空运输市场发展的产物，有其存在的合理性，但对其法律评价不能仅凭理性，必须依据现行法律制度和法律规范对其存在及其存在方式的合法性予以考量。

“选座费没有明确的

法律规定，应属于经营者自主定价的范畴，该价格应按照市场经济规律、经营成本和市场供求状况决定，但这并不等于经营者可以随意定价。其应参照价格法中有关定价原则、定价依据、价格、行为的规定，同时也必须遵守经营活动的相关规定，最核心的，就是消费者权益保护法中关于消费者权益与经营者义务的规定。”许凌洁说，航空公司有必要告知乘客选座费的性质和内容、选座费发票开具、选座行为与运输合同关系、选座限制等，从而进一步保障乘客自由选择权，包括选座与不选座的权利。

中国社会科学院法学研究所研究员支振锋介绍，航空公司收取选座费是一个国际惯例，许多航空公司根据座位的舒适性，将经济舱的第一排、安全出口等高价值座位作为付费选择对象，作为航空公司提供差异化服务的一种做法。2015年前后，国内部分航空公司将这种国际惯例引入

我国航空市场，开始在国内航线上进行付费选座业务。但实践中，如果航空公司将高价值座位范围扩大，比如不合理地将经济舱前面多排座位大面积锁定，甚至对于购买全价机票的乘客也收取选座费，则偏离了国际惯例的做法，显失公平。

受访专家认为，乘客作为消费者，在购票后却遭遇选座难的问题，其对选座费设置合理性、线上线下值机信息不统一等情况的质疑，背后都指向同一个问题，即航空公司选座规则不透明不清晰。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，航空公司要制定公平合理的收费标准，做到明码标价，并公布线上投放座位的规则、数量以及实时剩余座位等信息，让消费者在充分知情的情况下自主选择选座渠道。考虑到部分老年人等不会线上操作的特殊群体需求，要兼顾公平合理性，在柜台为部分特殊群体预留部分舒适座位。

康驰新巴士陪你跑过2024福马每一步

海都讯(记者 李嘉琪 通讯员 杨胜兰) 12月15日7时30分，万众瞩目的左海·2024福州马拉松鸣枪开跑。康驰新巴士全程参与，投入传统公交车10辆作为摆渡车，定制公交车2辆保

障台湾代表团福州跑马团，服务保障人员30余名，开通1条接驳摆渡线路，安全运送运动员及志愿者近500人次，圆满完成运营服务保障任务。 公交接驳车的志愿者程