



上海市浦东新区人民法院

服务保障航空经济高质量发展典型案例

(2021年-2025年)



上海市浦东新区人民法院

2026年1月

CONTENTS 目录

案例一 某科技公司与某包裹运输公司航空货物运输合同纠纷案

——遵循公约优先适用原则 维护国际航空运输秩序

1

案例二 某保险公司与某航空公司、某货运代理公司保险人代位求偿权

纠纷案

——明晰航空运输货损责任 规范航运合同履约行为

3

案例三 某财产保险中心与某国际物流公司保险人代位求偿权纠纷案

——厘清公约责任限额制度 尊重航运主体意思自治

5

案例四 吴某等与法国某航空公司航空货物运输合同纠纷案

——平衡运输主体复杂诉求 妥善化解宠物托运纠纷

7

案例五 夏某某与某国际航空公司航空旅客运输合同纠纷案

——合理解释公约管辖规则 保障国际航空旅客权益

9

案例六 某科技公司与某航空公司等委托合同纠纷案

——依法确认航空器留置权 完善航空设备权利体系

11

案例七 谷某某与某航空公司航空旅客运输合同纠纷案

——审慎认定附赠服务瑕疵 维护航空交易关系稳定

13

案例八 吴某与某航空服务公司网络服务合同纠纷案

——明确票价如实告知义务 规范票务代理行业发展

15

案例九 刘某某诈骗案

——打击虚假退票犯罪链条 营造民航市场良好环境

17

案例十 钟某与上海市某中学教育机构责任纠纷案

——强化无人机新业态管理 防范风险守护低空安全

19

案例一

某科技公司与某包裹运输公司航空货物运输合同纠纷案

——遵循公约优先适用原则 维护国际航空运输秩序

【基本案情】

2020年10月19日，某科技公司签订了《客户登记表》《某包裹运输公司服务的条款和条件》《货物安全保障协议》，登记成为某包裹运输公司的客户，接受其提供的国际快递服务。该《某包裹运输公司服务的条款和条件》载明：本协议中任何货品的国际运输适用《华沙公约》及其修正案；在公约规则或其他国内强制性法律不适用的情况下，除非托运人已经申报了一个较高的货物价值，某包裹运输公司将根据业已证明的货品价值，享有每票货品或每个托盘100美元（人身伤亡除外）赔偿责任限额的权利。2021年3月2日，案外人（托运人）向某科技公司（收货人）寄送5个包裹，该包裹中的货品为数量30件、单价299美元的VR虚拟眼镜。寄件后，因寄件人（托运人）未能提供收件人的必要信息，某包裹运输公司对案涉包裹进行了退运处理，但寄件人并未收到退运货物。后经某科技公司与某包裹运输公司协商并经调查，共有3个包裹寄送到某科技公司处，另有2个包裹存放在美国的无主仓，但无法找回。双方就损失协商未果，某科技公司诉请要求某包裹运输公司按涉案包裹的市值承担赔偿责任。某包裹运输公司辩称是托运人及收货人原因造成的损失，涉案两箱货物实际并未丢失，存放在美国的无主仓中。



【裁判结果】

法院经审理认为，本案的快递包裹系通过国际航空运输运送，出发地为美国，目的地为中国，两国均系1929年《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称《华沙公约》）和1999年《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称《蒙特利尔公约》）的缔约国。《蒙特利尔公约》第49条规定，运输合同的任何条款和在损失发生以前达成的所有特别协议，其当事人借以违反本公约规则的，无论是选择所适用的法律还是变更有关管辖权的规则，均属无效；第55条规定，本公约应当优先适用于包括《华沙公约》等在内的国际航空运输所适用的任何规则。据此，双方当事人虽然合意选择本案适用《华沙公约》，但本案仍应优先、强制适用《蒙特利尔公约》。关于某包裹运输公司的赔偿责任，考虑到案涉包裹从寄送起已逾一年且某包裹运输公司亦表明无法找回案涉快递包裹，故可以认定货物损失已经实际产生，且该损失的产生系由承运人造成。《蒙特利尔公约》对于承运人的赔偿责任规定以每公斤17特别提款权为限。鉴于2019年5月27日，国际民用航空组织理事会第217届会议对责任限额进行复审，并修订为每公斤22特别提款权。根据判决当日的换算比例，1特别提款权兑换人民币8.94元，故法院判决确认本案的赔偿责任限额应为人民币4,720.32元。

【典型意义】

本案明确了强制性、排他性适用国际条约的裁判规则，即只要航空运输活动符合《蒙特利尔公约》所定义的“国际运输”，《蒙特利尔公约》就应强制并优先于其他规则予以适用，包括其他国际航空运输公约。本案遵循了国际条约优先适用、声明保留条款例外原则；明确涉及多项国际条约的，应当根据国际条约中的适用关系条款确定应当适用的国际条约。本案充分展现了我国尊重国际条约，严守条约义务的立场，对正确适用国际条约具有参考价值。

案例二

某保险公司与某航空公司、某货运代理公司 保险人代位求偿权纠纷案

——明晰航空运输货损责任 规范航运合同履约行为

【基本案情】

博某公司等向匈牙利某公司采购一批精密电子元件，货物运输环节，中某贸易公司系博某公司等的委托代理人，某货运代理公司系某航空公司的代理人，由某航空公司实际承运，将货物由匈牙利布达佩斯机场运输至四川成都双流机场入境，并最终运抵上海浦东机场。运输过程中，案涉货物采取“小纸箱-敞口塑料袋-大纸箱”的方式包装，在运抵四川成都双流机场后，曾被堆放于室外露天场地并经过病毒消杀。中某贸易公司在取走货物后发现，货物存在较为严重的水湿情况。经某保险公司委托，公估公司就案涉电子元件水湿受损情况的调查结论为货物损失因遭受雨淋产生。后某保险公司向中某贸易公司实际赔付相关货物损失，中某贸易公司向某保险公司转让索赔权利。某保险公司诉至法院，要求某航空公司、某货运代理公司向其连带赔偿保险金损失及利息损失。某航空公司辩称，案涉货物用开口塑料袋包装而未进行密封，纸箱外亦无密封袋，雨淋及特殊阶段的必要消杀措施增加受潮风险，故货损原因在于包装不良，依据《蒙特利尔公约》承运人应当免责。某货运代理公司辩称，案涉货物受损系因包装不良所致，包装并非由某货运代理公司负责，故其不应承担责任。



【裁判结果】

法院经审理认为，本案为国际航空货物运输纠纷，应当适用1999年《蒙特利尔公约》，其中第18条规定，承运人应对航空运输期间产生的货损承担责任，除非其证明该货损是因包装不良等原因所致，故本案争议焦点为托运人与承运人之间如何确定货损赔偿的责任分担。首先，案涉货物运输时间区段正值春夏季节，降雨较多，因跨境货物运输中存在转运、装卸、接驳等多个环节，对于防水、防潮需求较高的精密电子元器件，发货人以及收货人应当做到合理包装，善意避免相应风险。而本案货物的包装方式与精密电子元器件所需要的防水、防潮需求不能互相匹配，且包装不良系导致货物损失的原因之一，由此造成的损失不应由承运人一方承担。其次，本案可以合理推知承运人掌控货物期间，存在长期堆放露天空地等保管不善的情形，致使货物遭受雨淋，亦是货物受损的原因之一。故法院认为，本案货物受损系因原本存在的包装不良和承运人保管不善遭受雨淋共同造成，且两者对形成最终结果的原因力大小相当，故酌定由实际承运人某航空公司对于某保险公司的损失承担50%的赔偿责任。

【典型意义】

国际航空货物运输中，货物包装通常需视货物属性差异而考虑易碎性、易腐性、易燃性、防潮性等不同运输需求，以确保货物在运输过程中不受损失或损坏。航空货运虽具备时效优势，但不免除托运人、发货人等相关义务人对于具有特定运输需求的货物进行妥善包装，善意避免相应风险的责任。与此同时，承运人需对货物合理配载、运输并进行适当保管，对于其运输或者保管不善导致的损失应当承担相应责任。本案裁判准确适用《蒙特利尔公约》第18条所规定的承运人免责条款，明确了航空货物运输承运人的管货义务与免责范围，平衡托运人与承运人的责任分配，对于规范国际航空运输合同履行行为、提升国际贸易主体的风险防范水平具有重要指引价值。

案例三

某财产保险中心与某国际物流公司保险人代位求偿权 纠纷案

——厘清公约责任限额制度 尊重航运主体意思自治

【基本案情】

2017年1月，某财产保险中心向某微电子公司签发货物运输保险保单，后某微电子公司（甲方）与某国际物流公司（乙方）签订《进出口物流运输服务协议》，约定：甲方委托乙方按要求完成物流服务、货物交接、报关等货物运输相关任务；如由于乙方原因造成的货物损坏或其他事故使甲方蒙受经济损失，乙方应承担事故责任并赔偿甲方的一切直接损失（包括但不限于货物损失、运输费、搬运费、误工费、仓储费、违约金等损失）。4月，某微电子公司通知某国际物流公司安排运输设备，《海关进口货物报关单》载明：运输方式为航空运输，装货港为英国，进口口岸为浦东机场。后上述货物运抵某微电子公司厂房，《送货签收单》载明：开箱前，侧面防震标签变红；开箱后，内部有损坏情况。12月，评估公司出具《公估报告》载明受损设备可推定全损，损失原因系设备在运输中发生倾斜，导致设备撞击包装物产生变形，建议索赔理算金额177,161.90美元。后某微电子公司向某财产保险中心出具《豁免责任和代位求偿书》，某财产保险中心向某微电子公司汇款177,161.90美元。现某财产保险中心起诉要求判令某国际物流公司赔偿损失158,185.40美元。



【裁判结果】

法院经审理认为：根据协议约定，某国际物流公司负责全程运输、承担货物运输的安全、准时责任，与代为办理托运、通关等手续并收取代理佣金的货运代理合同相区别，其应为案涉货物全程运输的承运人和多式联运经营人。案涉设备损坏于运输责任期间，其未依约安全运输货物，且未能证明货物的毁损是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成，根据1999年《合同法》第311条规定应承担赔偿责任。关于赔偿范围，案涉协议列举的“一切直接损失”的类别并非限制性列举，包括某微电子公司因货物损坏造成的全部直接损失数额，应视为双方约定了违约赔偿无责任限额，故其不能享受1999年《蒙特利尔公约》规定的责任限额，应当赔偿设备损坏造成的实际损失。某财产保险中心的诉请金额低于实际损失金额，且在其赔付的保险金范围内，应予支持。

【典型意义】

近年来，国际航空货物运输已成为连接全球产业链、供应链的重要纽带，为平衡各方利益，国际公约引入有关承运人赔偿责任限额制度。本案裁判明确，通常情况下，国际航空货物运输关系中承运人依照《蒙特利尔公约》第22条第3款的规定在一定限额内对托运人承担赔偿责任，但是公约第25条同时赋予承运人基于意思自治放弃法定责任限额的权利，即承运人另行承诺更高责任限额或无责任限额，则不再适用公约规定的责任限制，而应按照货物毁损、灭失造成实际损失承担赔偿责任。本案通过分析意思自治原则在《蒙特利尔公约》框架下的具体适用，为国际航空货物运输关系中承运人责任限制的司法认定提供了有益的参考思路，对于参与国际货运业务的市场主体亦起到行为规制与风险提示的作用。

案例四

吴某等与法国某航空公司航空货物运输合同纠纷案

——平衡运输主体复杂诉求 妥善化解宠物托运纠纷

【基本案情】

2024年2月，吴某和母亲从法国巴黎搭乘法国某航空公司航班回国，两人分别在各自名下为随行的两只宠物犬办理了活体运输手续。运输前，两只宠物犬经确认健康状况良好，符合运输条件，吴某一行遂按法国某航空公司要求在机场现场购买托运箱并支付托运费用。航班抵达后，吴某一行被告知两只宠物犬均已死亡。因协商赔偿未果，吴某及其母亲分别诉至法院，两案诉请均要求判令法国某航空公司退还托运费人民币3,000余元，支付宠物相关检疫费用、宠物舱费用、宠物购买费及饲养成本、机票价差、精神损害抚慰金、律师费及翻译费等共计人民币16万余元，并赔礼道歉。法国某航空公司辩称，该案系国际航空运输纠纷，应优先适用《蒙特利尔公约》第22条第3款关于责任限额的规定，吴某未在托运前就托运宠物价值作出特别说明，也未支付附加费用，航空公司的赔偿限额应限于每公斤22特别提款权，1特别提款权对应7.28元人民币。吴某主张的宠物饲养成本、精神损害抚慰金、律师费及翻译费等均不属于公约规定的赔偿范围。且航空公司曾建议就宠物犬的死亡做尸检，但吴某放弃尸检。

【裁判结果】

法院在审理过程中，组织双方围绕两项争议焦点进行举证、质证及法



庭辩论。一是关于《蒙特利尔公约》第22条赔偿责任限额应如何适用。法国某航空公司坚持应根据公约第22条第3款，适用每公斤22特别提款权的赔偿限额，且双方确认1特别提款权对应7.28元人民币。吴某则主张，应适用公约第22条第5款，即损失是由于承运人故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为造成的，不应受限额约束。二是关于《蒙特利尔公约》未列明损失项目的法律问题。法国某航空公司认为，不属于公约规定的赔偿范围的损失不应获得赔偿。吴某则主张，公约未规定的部分应适用国内法的规定，法国某航空公司应依法承担相应民事赔偿责任。

经法院组织调解，吴某及其母亲与法国某航空公司之间的两起案件均达成调解协议，由法国某航空公司一次性向吴某及其母亲各支付欧元3,500元，涉诉纠纷一并了结。

【典型意义】

本案系一起国际航空托运宠物伤亡引发的纠纷，由于《蒙特利尔公约》规定的责任限额涉及旅客、货物、行李，未明示宠物的运输属性，导致在宠物托运伤亡时的赔偿限额适用、赔偿范围以及与国内法衔接适用等方面分歧较大。一方面，根据公约第22条的责任限额规定，若无证据证明承运人存在公约规定的故意或重大过失，对于宠物托运伤亡的损失，原则上仍由承运人在责任限额内赔偿。另一方面，公约并未明确将精神损害赔偿纳入赔偿范围，对于托运宠物这类具有人身意义的特定物所造成的损害，是否衔接适用《民法典》等国内法有待具体考量。本案法院在尊重各方意愿的基础上，通过调解平衡宠物主人情感与航空公司商誉等复杂诉求，引导航空公司主动提高赔偿责任，为实质化解此类新型涉外航空纠纷提供了新思路。

案例五

夏某某与某国际航空公司航空旅客运输合同纠纷案

——合理解释公约管辖规则 保障国际航空旅客权益

【基本案情】

2023年4月，夏某某在某国际航空公司的越南官网上购买了涉案三套往返特价机票并支付了全部价款，其中：1.编号为0532的行程单载明的去程出发地为上海（浦东），目的地为美国纽约。返程出发地为美国纽约，目的地为上海（虹桥）；2.编号为3776的行程单载明的去程出发地为中国香港，目的地为加拿大温哥华。返程出发地为加拿大温哥华，目的地为中国香港；3.编号为3674的行程单载明的去程出发地为中国香港，目的地为美国纽约。返程出发地为美国纽约，目的地为中国香港。某国际航空公司在上海市长宁区设办事处。后某国际航空公司向夏某某发送电子邮件，称由于该公司在越南官网上提供了错误的票价信息，将取消夏某某的预订并办理全额退款。因双方协商未能达成一致，夏某某以某国际航空公司违约为由提起诉讼，要求其继续履行合同或赔偿损失。某国际航空公司提出主管异议认为：本案系国际航空旅客运输合同纠纷，应当适用《蒙特利尔公约》。现公约所规定的管辖地点均位于中国境外，我国法院对本案并无管辖权，请求驳回夏某某的起诉。

【裁判结果】

法院经审理认为，本案系国际航空旅客运输合同纠纷，应当适用《蒙



特利尔公约》。根据《蒙特利尔公约》第33条第1款规定，损害赔偿诉讼必须在一个当事国的领土内，由原告选择向承运人住所地、主要营业地或者订立合同的营业地的法院，或者向目的地点的法院提起。本案中，某国际航空公司的住所地和主要营业地位于日本国，均不在中国境内。关于“目的地点的法院”的识别，公约规定的“目的地”是指运输合同上显示的最终目的地。本案中，涉案一套机票显示的最终目的地为中国上海（虹桥），位于我国境内。关于“订立合同的营业地法院”的认定，需结合“合同订立”和“营业地”两个要素综合认定。在网络购票全球化的背景下，某国际航空公司虽然通过境外互联网发布航班、出行日期、价格等售票信息，但夏某某在其位于中国境内的居所通过在线支付的方式购买了涉案三套机票，完成缔结合同的关键行为，应当认定涉案国际航空旅客运输合同在中国境内订立。而关于“营业地”的认定，某国际航空公司在上海长宁设立了代表办事处。由于浦东法院非公约所规定的四类具有管辖权的法院之一，故浦东法院对本案无管辖权。但考虑到某国际航空公司另在上海市长宁区设立办事处，且涉案其中一套机票所载明的目的地系上海虹桥机场，位于上海市长宁区，故我国法院对本案具有管辖权，本案移送至上海长宁法院处理。

【典型意义】

为保障国际航空运输统一规则的适用，《蒙特利尔公约》对管辖法院作出一定要求，国际航空公司互联网业务的兴起，对公约所确立的管辖规则不断造成冲击。本案中，法院准确理解《蒙特利尔公约》的管辖制度，结合公约保护国际航空消费者的缔约宗旨，对公约所规定的“承运人订立合同的营业地”的判断标准进行了善意、合理的解释，为类案审理提供了参考，增强了国际条约适用的统一性、稳定性和可预见性。

案例六

某科技公司与某航空公司等委托合同纠纷案

——依法确认航空器留置权 完善航空设备权利体系

【基本案情】

2019年7月至8月，某航空公司将从某融资租赁公司处租赁的航空器国际登记号为B-2325、B-2330的飞机以及航空器国际登记号为B-2326的飞机移交给某科技公司进行维修，并产生飞机维修费用共计8,301,486.74元、停场费用4,188,000元。案涉飞机维修完成后，某航空公司要求对该登记号为B-2325、B-2330的飞机执行为期2年的封存检，产生维护工时费用共计468,684元。后因某航空公司未在约定期限内支付维修费用和服务费用，某科技公司对停放在仓库内的登记号为B-2325、B-2330的飞机进行了留置。为实现债权清偿，某科技公司诉至法院，请求判决某航空公司支付维修费，如不能支付相关费用，则某科技公司可就案涉两架飞机协议折价或以申请拍卖、变卖该两架飞机所得价款优先受偿。某航空公司辩称，案涉飞机系向某融资租赁公司租赁后所使用，并非某航空公司财产，某科技公司无权留置。且因案涉飞机属于可分物，某科技公司留置的财产价值已超过债权金额，故不同意其行使留置权。案件审理过程中，某航空公司进入破产重整程序。

【裁判结果】

法院经审理认为，我国法律及司法解释并未专门规定民用航空器留置



权，但亦未排除民用航空器可以作为留置财产，故只要满足了留置权的行使条件，债权人即有权对民用航空器行使留置权。某航空公司未按约支付案涉飞机的维修费用等，某科技公司因同一法律关系留置合法占有的飞机，系正当行使债权人的留置权，应予支持。根据相关法律规定，债权人有权留置债务人的动产，该动产不限于债务人所有的财产。因此，某科技公司作为债权人在占有留置物时不以其是否属于某航空公司所有作为限制，只要该财产为某航空公司合法持有即可成为适格留置物。虽然在飞机销售及租赁领域，存在机身与发动机在技术上可分并可单独销售或租赁的情况，但飞机价值易因整体性被破坏而折损，某科技公司整体留置两架飞机，并无不当。此外，某航空公司在案件审理中进入破产程序，在某科技公司实现留置权并就案涉飞机所得价款优先受偿后，其价款超出其债权数额的部分应归属于案涉飞机的所有权人，且某航空公司的债权人可在执行案件中及破产程序中依法主张权利。由于管理人并未将案涉飞机纳入到重整计划，某科技公司行使留置权不影响重整，故允许其对民用航空器进行拍卖、变卖，并就折价款优先受偿。

【典型意义】

本案系浦东首例在破产程序中确认民用航空器留置权的案件。我国《民用航空法》《民法典》对民用航空器是否可以留置，并无专门的规定。司法实践中，虽有案例支持债权人对民用航空器行使留置权，但标的物多为无人机、直升机等小型航空器。而在破产程序中确认债权人对大型货机的留置权主张，国内并无先例可供遵循。本案所涉及的法律问题，如航空器留置权的行使依据、留置权担保的债权范围、出租人取回权的行使条件等，对完善民用航空器权利体系、深化留置权在我国法律实务中的适用要件具有积极的参考价值。

案例七

谷某某与某航空公司航空旅客运输合同纠纷案

——审慎认定附赠服务瑕疵 维护航空交易关系稳定

【基本案情】

谷某某于2019年11月21日使用某航空公司旅客积分40,000分及人民币100元，购买两张2020年1月17日由上海浦东国际机场出发、经停烟台机场、目的地为牡丹江海浪国际机场的公务舱机票。当天，谷某某至上海浦东国际机场某航空公司柜台办理行李托运一件，办理行李托运时由某航空公司职员在行李上粘贴代表行李优先的黄色标识。谷某某于当日搭乘上述航班抵达目的地牡丹江海浪国际机场。抵达目的地机场后，谷某某自行拍摄录像视频显示，其行李在第一件其他旅客的行李送出后约3分钟被送出。后谷某某以其未能实际享受行李优先服务为由向某航空公司投诉，但双方未能就谷某某投诉内容达成一致解决方案。谷某某认为，公务舱旅客享有包含托运行李优先在内的一系列权益，但某航空公司未按约定的服务标准提供服务，故请求判令某航空公司赔偿人民币486元及维权成本150元。某航空公司辩称，其已经履行将谷某某安全准时运抵目的地的主合同义务，期间谷某某享受公务舱的优质服务。谷某某在首件行李运出后仅等待了三分钟，其没有提供证据证明存在实际损失。故该公司不应承担赔偿责任。

【裁判结果】

法院经审理认为，某航空公司在本案中是否需要承担违约责任，应当



结合行李优先服务与运输合同主要义务的相关性、行李优先服务的具体履行情况、一般公众的容忍程度等角度综合判断。首先，对于航空旅客运输合同而言，最核心的价值为承运人将旅客及其携带的行李安全、按时运送至目的地并以此获取经济利益。谷某某在本案中未提供证据证明其与某航空公司就行李优先服务进行过特别约定并支付相对应价，亦未举证证明某航空公司承诺提供行李优先服务系订立运输合同的前提条件。因此，法院认定行李优先服务非运输合同的主要内容，应认定为从合同义务。其次，某航空公司对谷某某托运的行李进行了行李优先服务确认，谷某某有权在案涉航班中享受行李优先服务。但其实际履行的情况为谷某某的行李在第一件行李送出后约3分钟被送出，迟延时间较短，尚未超过一般公众的容忍程度，且谷某某未举证证明对其造成重大影响。从运输合同双方订立合同所追求的最核心利益及本案实际情况考量，本案中某航空公司虽在履行其承诺的行李优先服务过程中存在一定瑕疵，但尚未达到法律规定的违约情形，故法院判决驳回原告全部诉讼请求。

【典型意义】

当前航空客运市场竞争样态丰富，附赠销售类型不一，附赠成本是否转嫁给消费者已显复杂，故不宜简单将附赠商品或服务认定为纯粹的赠与抑或主合同给付，应结合具体情形进行判断。对于附赠服务的履行标准不能一概要求同于主合同内容，应结合附赠服务是否构成主合同的内容之一、履行瑕疵是否超过消费者容忍程度进行综合判断。附赠服务作为经营者作出的承诺，不论消费者是否实际支付对价，经营者均负有履行的义务。本案在航空运输合同纠纷处理中引入消费者容忍义务的规则，有助于妥善化解此类纠纷，彰显合同鼓励交易、维护交易关系稳定的功能。

案例八

吴某与某航空服务公司网络服务合同纠纷案

——明确票价如实告知义务 规范票务代理行业发展

【基本案情】

2024年6月20日，吴某通过某知名旅行在线预定平台向平台上运营业务量最大的航空票务代理某航空服务公司购买了同年8月4日出发的由长沙经广州中转至新加坡的机票，并支付机票价格为4,199元。出票后，吴某经查询得知涉案机票实际金额为3,270元。吴某认为某航空服务公司向消费者标示及实际收取的机票价款明显高于其所售电子客票的价款，属于违规销售航空电子客票并构成价格欺诈，故诉至法院，请求判令某航空服务公司退还全部机票款并按照订单价款的三倍承担赔偿责任。某航空服务公司辩称，其在提供服务的过程中谨遵明码标价经营规则，并没有虚构票价、虚构名目加收费用等欺诈行为。某航空服务公司系票务代理机构，吴某订购机票存在差价主要归因于航空客票实时变动、票务代理机构和航司票务对接系统存在延迟以及客户下单至实际出票存在时间差等多种因素，故不同意吴某的诉讼请求。另案件审理中，某航空服务公司退回吴某机票差价930元。

【裁判结果】

法院经审理认为，某航空服务公司作为专业航空票务代理公司，对于票价的真实情况负有向吴某如实告知的义务。因未能及时并充分告知机票差价情况，违反了法定告知义务，侵犯了吴某的知情权，因此，某航空服



务公司应当退还吴某机票差价款。但吴某可通过其他平台查询、对比机票价格，法院难以认定某航空服务公司对机票价差存在虚构事实或故意隐瞒行为，故对吴某认为某航空服务公司行为构成欺诈进而要求三倍赔偿的诉讼请求不予支持。鉴于审理中某航空服务公司已主动退还机票差价。据此，法院判令驳回吴某的全部诉讼请求。

【典型意义】

随着我国数字经济的蓬勃发展，多数消费者在选购机票时往往是通过第三方平台运营商订票，通过平台下单可以很好满足消费者比价、择时等基本需求。作为航空票务代理机构应当向消费者告知其所订购机票的真实价格，在其明知机票存在差价较为常见的情形下，更应当主动为消费者完成退差服务。本案明确了票务代理机构对于真实票价负有向消费者如实告知的义务，划定了企业经营行为是否构成欺诈的认定边界，对于维护消费者的合法权益、规范航空票务代理行业高质量发展具有积极意义。本案判决后，法院向公司发送了司法建议并得到积极回应，同时公司上线自动退差机制，从源头上化解对因航空票务退差引发的纠纷。

案例九

刘某某诈骗案

——打击虚假退票犯罪链条 营造民航市场良好环境

【基本案情】

被告人刘某某在经营某国际电子商务有限公司期间，明知并默许该公司员工舒某等人（均已另案判决）利用公司从事机票销售代理工作进行假病退业务。具体操作过程如下，该公司下设政策部员工胡某某等（均已判决）在各自就职期间，把先期申请假病退航空公司通过率测试情况告知公司政策部第三方票务平台部店长庄某某等人（均已判决），庄某某等人即在各自所属平台低价投放所属航司机票并加以备注，最后由出票组根据政策部备注信息加大机票出票量。胡某某等人在公司平台上获知购票乘客正常退票信息后，通过王某某（已判决）制作假病历或自己制作假病历，向所属航司申请全额退票，之后扣除手续费后退款给申请退票的乘客，从中骗取差价。经查证，该公司通过伪造乘客吴某某等六十二人的病史记录，骗取某安航空有限责任公司、某夏航空股份有限公司等合计人民币1.7万余元。

【裁判结果】

法院经审理认为，被告人刘某某伙同他人制造假病历向所属航司申请全额退票，将航司所退款项扣除费用后退还给乘客，从中骗取差价，并占为己有，属于以非法占有为目的，虚构事实隐瞒真相。诈骗钱款，数额较



大，其行为已构成诈骗罪。故法院以诈骗罪判处刘某某有期徒刑一年二个月，缓刑一年六个月，并处罚金人民币四千元。

【典型意义】

本案是一起以刑事手段打击不法分子利用航空公司病退业务骗取退款差价的典型案例。机票病退服务本是航空公司为保障乘客权益而设立的特殊便利，允许乘客因健康原因无法乘机时申请全额退款。近年来，该项便民措施却被部分不法主体尤其是少数票务代理公司所利用。这些公司利用其掌握的旅客票务信息，通过伪造病历材料，前端欺骗旅客，后端骗取航空公司全额退款，在扣除部分费用后仅将部分款项返还至乘客。此类行为不仅侵占了航空公司为乘客提供的优惠资源，造成了航空公司的经济损失，还侵害了乘客的个人信息权益。本案判决彰显了司法机关对此类诈骗行为严厉打击的态度，维护航空公司合法权益、切实保障乘客利益。

案例十

钟某与上海市某中学教育机构责任纠纷案

——强化无人机新业态管理 防范风险守护低空安全

【基本案情】

原告钟某系被告上海市某中学（以下简称某中学）高一学生（案涉事故发生时未满17周岁）。某日，钟某参加某中学开设的无人机兴趣班活动课，任课老师为进行飞行演示，将无人机模型机放在第一排课桌上。在接通电源的一刹那，无人机迎面撞向围坐在第一排的钟某，致其面部被无人机螺旋机翼划伤。事发后，任课老师立即拨打120急救电话并陪同钟某就医，学校支付医疗费人民币9,359.61元。钟某的脸部被无人机螺旋机翼划伤，经治疗仍留有三道明显疤痕。因协商赔偿不成，遂诉至法院，请求判令：被告某中学赔偿其伤残赔偿金、后续医疗费、营养费、护理费、精神损害抚慰金等各项费用23余万元。审理中，经委托鉴定，钟某因外力作用致左眼睑及左侧面部软组织裂伤，遗留面部疤痕，评定十级伤残，可酌情给予外伤后陪护60日，营养60日。

【裁判结果】

法院经审理认为，学校组织兴趣班活动旨在拓展学生视野、丰富学生的知识，对促进未成年人全面发展以及品行培养均有积极作用，在相关活动中安排实景教学亦应予以肯定，但在活动开展中，学校亦应依法尽到与相关活动安全要求相符的教育、管理职责，既不能超越活动本身固有的风



险规律而不合理地提高对学校防范风险、确保安全的职责要求，学校也不能怠于履行应尽的教育、管理职责，造成在校的限制民事行为能力人受到人身损害。本案中，钟某系在兴趣活动课期间被无人机撞击面部受伤。作为集现代通信、计算机应用、动力科技等于一体的无人机，在操作上对设备检查、环境观察、速度掌握、安全距离控制等均有严格要求。学校在组织相关实景教学时，理应提前做好教学规划，开展相关安全教育，并对无人机教学设备进行检查、排查起飞障碍物、在学生与无人机之间设置安全距离等。但事发前，无人机被放置于周围坐有学生的课桌之上，其与学生之间未保留相应的安全距离，存在重大安全隐患；且任课老师亦未对无人机开关是否关闭、电源是否接通、无人机周围有无障碍物等进行安全检查，最终导致事故发生，应当认定学校未尽到教育、管理职责，故应依法承担相应的侵权责任。结合鉴定意见以及相应赔偿标准，法院判令学校支付钟某伤残赔偿金、交通费、护理费、营养费、精神损害抚慰金、鉴定费等共计18余万元。

【典型意义】

当下，无人机技术创新应用于教学场景，在融合跨学科知识、激发创新思维等方面赋予基础教育新的活力。与此同时，无人机体积小、速度快，学校及培训机构开设无人机相关课程，应充分考虑无人机操作的专业性和风险性，对设备检查、环境观察、速度掌握、距离控制等方面，应事先对操作人员严格培训。本案明确，学校开设无人机实景教学，应尽到相应的教育、管理职责，综合考虑无人机自身的风险特点、无人机活动中对操作及周边环境的安全要求等，在组织教学中落实安全管理要求并开展相关安全教育。通过明晰教育管理职责，对于无人机规范应用于教学场景、保护未成年人合法权益起到良好的指引作用。



上海市浦东新区人民法院

地址：上海市浦东新区丁香路611号

邮编：200135

电话：86-021-38794518

网址：www.pdfy.gov.cn



浦东法院微信公众号