

关于火车票退票费有关问题的律师公开函 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/480/2021_2022__E5_85_B3_E4_BA_8E_E7_81_AB_E8_c122_480446.htm 我，北京市嘉维律师事务所律师，于2007年2月1日购买了北京至盘锦的火车票4张，票价共计432元。2月4日，由于临时改变行程，遂到北京火车站退票窗口将此4张火车票办理了退票手续。然而退票过程中，火车站方面却收取了高达85元的退票费。通过查阅大量法规资料，对火车票退票费方面的若干问题产生疑虑种种，现发表公开意见如下：一、火车票退票费问题的由来及发展历程 1、自1997年12月1日《铁路客运运价规则》（铁运[1997]102号）施行起，铁路运输企业开始收取火车票退票费，该规则第三十三条规定：退票费按应退票价计算，每10元（不足10元按10元计算）核收2元/人次，2元以下的票价不退。而后曾有人因火车票价2.5元而被扣退票费2元不满，诉诸法律；2、2003年1月7日，鉴于退票问题频发纠纷及社会公众的普遍不满，国家计委向铁道部、交通部、民航总局发出《国家计委关于规范运输业退票费有关问题的函》（计价格[2003]23号），提出四条建议，但并没有得到相关部门的积极回应；3、2003年3月15日，《京华时报》刊发了该报记者采写的稿件《退火车票收费属霸王条款》，谈到北京市消协当时披露了经常侵害消费者权益的十大经营者不诚信行为。“其中，垄断经营、霸王条款等均属此列，典型案例就是铁路强行收取20%的退票手续费”。这样的侵权，在全国范围内每日每时都在公开发生着。认为“铁路部门这样依靠自身垄断地位的优势制订不公平合同条款，增加消费者责任的行

为，侵害了消费者的公平交易权。”福建、黑龙江等一些地方消协也纷纷发表意见，称这是垄断行业为自己制定的典型的“霸王条款”；4、鉴于退票费引起的不满日益强烈，铁路部门对退票费进行修改。从2006年1月1日起，将原来实行的按应退票价计算，每10元(不足10元按10元计算)核收，收费标准为两元/人次，改为按每张车票面额计算，收费标准为20%(四舍五入到元)。但细算起来，于先前标准并没有实质变化。并且，社会公众很难查到这个20%收费的依据，不知这次修改的具体条文如何；5、2006年10月12日，甘肃省消协公开致函国家民航总局、兰州铁路局、甘肃省公路运输管理局，向退票费这一“霸王条款”开炮，要求改变有关不合理的退票费收取办法，并要求三大运输部门在10日内做出书面答复（见2006年10月14日《工人日报》）；6、2007年1月31日中新网报道：中国政法大学校长助理、民商经济法学院院长王卫国教授表示，发改委曾召集铁路、民航召开会议，最后得出的结论显示，收取退票费是没有依据的，也就是收费不合法；7、有人曾做过这样统计，从2004年1月7日至15日，广州站接受退票6.17万张，退票款520万元（见浙江在线网）。而北京火车站某一天的售票收入是1000万元，当天退票50万元（见《南方都市报》2004年1月16日）。按照20%的退票费用，退票“额外收入”数目惊人。而这仅仅是一两个火车站的粗略统计，放眼全国，铁路部门一年因此获得的收益将是个天文数字，十年间退票收费数额可高达数十亿元；8、《南风周末》于2006年8月24日曾推出“退票费标准制定是否合理”的调查，结果95.52%的网友认为绝对不合理。而在百度、Google网站上搜索，与“火车退票”相关的网页高

达562,000篇、344,000项。二、收取退票费的行为不合法 收取火车票退票费的法律依据是前述的《铁路客运运价规则》33条，然而，该规则与诸多法律规定相悖，其合法性让人质疑。

1、《铁路客运运价规则》有悖于《立法法》（自2000年7月1日起施行）之规定。《铁路法》（自1991年5月1日起施行）第二十五条规定：国家铁路的旅客、货物运输杂费的收费项目和收费标准由国务院铁路主管部门规定。按《铁路客运运价规则》第三十三条规定，退票费属于客运杂费的一个收费项目。而该规则第三十二条称，客运杂费是指在铁路运输过程中，除去旅客车票票价、行李包裹运价以外，铁路运输企业向旅客、托运人、收货人提供的辅助作业、劳务及物耗等所收的费用。然而依据《立法法》第四十二条，法律解释权应属于全国人民代表大会常务委员会。因而，该规则根本无权对客运杂费进行解释，其解释属无效解释，该规则规定退票费不合法。

2、《铁路客运运价规则》33条不符《价格法》（自1998年5月1日起施行）之相关规定。《价格法》第二十二条规定：政府价格主管部门和其他有关部门制定政府指导价、政府定价，应当开展价格、成本调查，听取消费者、经营者和有关方面的意见。第二十三条规定：制定关系群众切身利益的公用事业价格、公益性服务价格、自然垄断经营的商品价格等政府指导价、政府定价，应当建立听证会制度，由政府价格主管部门主持，征求消费者、经营者和有关方面的意见，论证其必要性、可行性。因此，在未经如上法定程序而确定退票费显属不法。

3、收取退票费的行为违反《消费者权益保护法》（自1994年1月1日起施行）《消费者权益保护法》第四条对定：经营者与消费者进行交

易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。第十条规定：消费者享有公平交易的权利，消费者接受服务时，有权获得价格合理的公平交易条件。因而，铁路运输企业根据《铁路客运运价规则》收取退票费做法显属不公，违背了《消费者权益保护法》相关规定。

4、收取退票费的行为违反《民法通则》（自1987年1月1日起施行）基本原则。《民法通则》第三条规定：当事人在民事活动中的地位平等；第四条规定：活动应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则。而铁路企业依据其垄断地位收取退票费的行为显然违背了民法最基本的平等、自愿、等价原则。

5、收取退票费的行为违反《合同法》（自1999年10月1日起施行）原则。《合同法》第三条规定：合同当事人的法律地位平等，一方不得将自己的意志强加给另一方。第四条规定：当事人依法享有自愿订立合同的权利，任何单位和个人不得非法干预。第五条规定：当事人应当遵循公平原则确定各方的权利和义务。收取退票费违背了合同法的这些基本原则。在法律的适用上，应该是后法优于先法，上位法的效力高于下位法。作为部门规章的《铁路客运运价规则》的效力不能高于《消费者权益保护法》、《民法通则》、《合同法》而使用，其具体规定更不应该背离民法的基本原则。虽然《立法法》、《价格法》施行的时间较晚，但是为了保证法律的严肃性和统一性，《铁路客运运价规则》应该及时修改、调整，而不能一意孤行。

三、收取退票费的行为不合理 对于收取退票费，相关部门列出了种种理由，然而这些理由没有充分确实的依据，不合理的收费无异于乱收费。

1、退票费不是铁路运输企业成本补偿。按《铁路客运运价规则》规定，作为客运杂

费项目之一的退票费是在铁路运输过程中，铁路运输企业向旅客提供辅助作业、劳务及物耗等所收的费用。依此判断，退票费既不是违约金也不是赔偿金，更没有惩罚性质，而是包括铁路运输企业的辅助作业、人力、物力三方面费用在内的一种成本补偿。《国家计委关于规范运输业退票费有关问题的函》中也指出，退票费应按承运人与旅客享有平等民事行为权利，主要弥补退票环节成本、适当兼顾提高运输组织效率的原则处理。那么，每退一次票的成本费用到底是多少呢？一张10元的火车票和一张1000元的火车票退票过程中所需要的人工、物力、辅助工作的成本区别到底有多大？按车票面额20%收取退票成本费的合理依据在哪里？显然，铁路部门并没有给我们答案。同时，我们不禁要问：春运期间乘客享受的服务降级，是否应该获得补偿？站票与座票的价格一样却没有享受同样的服务是否也应获得补偿？！

2、退票费不是手续费。首先，退票费是手续费的说法没有法律依据；其次，诚如上例，如果退票费是手续费的话，为何一张10元的火车票和一张1000元的火车票退票手续相同，却相差近198元的退票手续费？手续费是因办理相关手续而收取的费用，相同的手续所收的费用就应该相同。

3、退票费不是违约金。根据法律规定，铁路旅客运输合同从售出车票时起成立，至按票面规定运输结束旅客出站时止，为合同履行完毕。因而，有人认为退票行为属于违反合同约定行为，所以，退票费实是违约金。这个观点是不正确的。首先，没有法律法规将退票费定性为违约金；其次，根据《合同法》第二百九十五条规定：旅客因自己的原因不能按照客票记载的时间乘坐的，应当在约定的时间内办理退票或者变更手续。《铁

路旅客运输规程》第四十八条也规定：旅客可以在始发站开车前，特殊情况也可以在开车后两小时内，退还全部票价。因而，退票权是法律规定的旅客权利，无需承担违约责任；再次，根据法律规定，铁路运输企业应当保证旅客运输安全正点，然而，现实中火车误点情况已属平常，但从来没有支付违约金一说，又何来向退票旅客收取违约金呢？

4、退票费不是赔偿金、罚款。如果退票费是赔偿金，则需要铁路部门证明因退票给其造成了实际损失。然而，事实上，目前车站都规定：只有在开车前6个小时才能退票，火车票退回后基本都能够再次售出（尤其在春运期间“一票难求”的情况下），所以根本也不存在损失。旅客提前要求退票，而运输企业能够再次发售的客票，原则上不应收取退票费。如果其性质是罚款，根本与法无据，作为平等主体的铁路运输企业其根本没有行政处罚权。同样，如果铁路部门就此收取赔偿金、罚款的话，那么如同家常便饭似的火车误点给旅客造成的损失又有谁计算过，又应当由谁来赔偿呢？

5、退票费不是打击票贩子的有效措施。曾有人指出，高额退票费可以有效的打击票贩子，遏制不法分子的猖獗行为。然而，事实如何，大家有目共睹，这并没有影响“黄牛”们的生意，相反却侵害了大多数旅客的合法权益。再有，这种提法本身就是对旅客的侵权和亵渎，形同于“有罪推定”，大有“宁可枉杀一千，不漏网一个”之势。相关部门应该管好你们的嘴，别动辄以牺牲大多数人的利益来打击什么违法犯罪。

6、退票费不应是铁路部门分担风险的途径。有人提出，受理退票增加了车站方面的工作量，而且退票还会造成运输计划的波动，甚至可能会浪费了铁路的运能，因而影响企业的效益。然

而，作为一个企业，你本来就应当独立承担经营风险，并不得将其转嫁；而作为垄断型企业，在得到诸多优惠好处的同时，面对经营风险更应提高其自身的防范意识和防范能力，而不应从众多无辜、无助的旅客身上榨取利润。

四、收取退票费之规定是显失公平的霸王条款

显失公平的合同是指一方利用优势或者利用对方没有经验，订立的致使双方的权利义务明显违反平等、公平、等价有偿原则，明显致对方重大不利的合同。显失公平的合同内容严重不对价，违反了权利义务相一致的原则，合同的内容在客观上利益失衡或者不平衡，即一方要承担更多的义务而享受极少的权利或者在经济利益上要遭受重大损失，而另一方则以较少的代价获得较大的利益，承担极少的义务而获得更多的权利。鉴于显失公平的特有性质，为保护交易安全，促进发展，维护稳定，在审判实践中，一般应当注意：民事行为内容的显失公平，以当事人所获利益与其所支付的代价严重不相称为基本特征。行为内容是否显失公平，必须以行为时的实际情况予以认定。通过收取高额退票费牟取暴利之所以能够得逞，很大程度上与铁路部门垄断了退票费的确定权有关。我国的铁路运输属于垄断行业，因此，其任何收费标准都具有强制性特点，消费者只能被动接受而没有其他选择。在消费者失去选择权，要保证垄断行业的收费公平合理，一方面要靠国家政策、规定的约束，另一方面则要靠征求民意??如举行价格听证会，在广泛征求公众意见的基础上制定收费标准。进一步说，垄断行业的任何收费都要征求民意，这是垄断行业的义务和责任。任何权力都有自利的本能，所以对于与垄断企业有着千丝万缕利益关联的行业主管部门的权力也应予以制约，否则必

定损害消费者利益、滋生社会不公。退火车票收费是显失公平的霸王条款，主要体现在：一是强制收取，违背了平等协商的原则。客运部门收取退票费，不举行听证会，不听取合同对方即消费者的意见，剥夺了消费者的知情权和平等协商权；二是退票费太高，违背了公平交易的原则，剥夺了消费者的公平交易权；作为客运部门，在延误或取消航班、车次后，均没有给消费者支付违约金，但是却强行收取高额退票费，这种做法显失公正、公平；三是唯利是图，缺少人性化。

五、退火车票收费行为应当被依法制止 退火车票收费的问题已经存在十个年头了，在此期间引发了大量的争议，接二连三的有人将此诉诸法律，然而最终无一例外被判驳回，其原因无非是：铁路运输企业依据《铁路客运运价规则》33条收取退票费属合法行为。但是，问题绝非如此简单。1、按照效力等级，法律的效力要高于部门规章，法律具体条文不能违背法律基本原则。旅客的起诉，实质上是状告铁道部的“红头文件”，但作为部门规章的《铁路客运运价规则》是法，而基本法律的《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》更是法。法律既包括具体条款的明确规定，也包括法律基本原则。那么，为什么判案时所适用的法仅是《铁路客运运价规则》33条这一条规定，而全然不顾该条文明显违背的效力更高、更符合民法精神的《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》中十余条款？为什么只适用有利于铁路部门的区区一条，而全然不顾维护众多旅客权益的其他若干条款？立法是对社会资源、利益的第一次分配，而司法的不公则可能将本已存在若干问题的法律更加扭曲。法律人应该都知道恶法非法的道理，那么明显违背众多法律的

规则，明显损害社会大多公众利益的条款何以还能施行？

2、法院审判应以事实为根据，以法律为准绳。法院除了依据法律，更应依据事实来审理案件。那么事实是什么？事实是退票收费的行为严重违法、不合理、显失公平，铁路部门所获利益与其所支付的代价严重不相称，其所收费用远远高于其弥补退票环节所支付的成本。而这种现象已不再是个案，这已是全国范围内长时间存在的普遍问题，如此的事实有目共睹。

3、依法治国，需要司法独立，更需要法官独立。在依法治国方略已然提出十年的今天，中国法治化程度已今非昔比。然而，固有的利益集团为了维护其群体利益，置全社会公众利益于不顾，阻碍着我国民主法治发展的进程。本人曾在国家部委工作，深深感觉到某些问题的积重难返，打破旧有体制和利益均衡框架之艰难。因此，我理解主办法官对火车票退票诉讼的独立审判权的有限，也能够明白法院在如此重大的利益冲突中的两难。但是，我还是要说，社会在进步，法治的脚步必然向前，我们诚心的希望，法院乃至法官能够排除万难，依法独立审判，在中国法治历史进程中浓浓的划上具有突破性意义的一笔。

4、执政为民，法律的公平、正义应当被体现。我们的党是中国工人阶级的先锋队，是最广大人民的最根本利益的代表；我们的政府是人民的政府，执政为民、权为民所用，利为民所谋；我们的法院是人民的法院，我们的法官被尊称为人民法官。而法律是社会公平、正义的体现。那么，当我们党、政府、法院以人民的名义、以法律的名义执政办案过程中，是否要真正的考虑了人民大众的利益？人民的利益高于一切，这应当在处理退票费个案中体现。

六、我们应该为禁止退火车票收费行为鼓与呼

中国律师的一百年，也是中国人逐渐认知公平的一百年。中国律师走过了漫长的历程，直到今天，在我国有12万的执业律师为了他们当事人的权益而努力奔走。中华全国律师协会和他代表的千万个律师，以维护公民权利为己任，忠于法律，忠于当事人，致力于通过个案公正实现法律的普遍正义；他们是法治社会不可缺少的力量，他们用智慧与学识赢得了整个社会的认同和尊重。——2006年“年度十大法治人物”专家委员会对全国律协的颁奖词

当今社会给予律师这一法律服务职业群体极高的社会评价，作为群体中的一员，我们应当无愧于这一职业。推进法治进程、维护社会公众利益、为创建和谐社会尽其全力是我们每个法律人的责任和义务。我们的政府、法院、社会团体及媒体，在行使自身职责的同时，也应该为这个国家的进步、社会的发展尽其所能。天下兴亡，匹夫有责。社会的进步与发展，每一个人都应当尽到义务和责任。对一个人的不公是对所有人的威胁，我将对亲历的个案进行诉讼，为了所有人！我们拭目以待法院公正的判决。

孙在辰 律师2007年2月25日联系电话：51657779 呈报：国务院法制办公室、北京市政府法制办公室、全国人大常委会法制工作委员会、北京市人民代表大会、最高人民法院、北京市高级人民法院、中国消费者权益保护协会、北京市消费者权益保护协会、中华全国律师协会、北京市律师协会

抄送：新浪网、搜狐网、网易网、正义网、中国网、中国法院网、中国律师网、南方周末、中国青年报、北京电视台、北京青年报、京华时报等各大网站、媒体

案件链接：2004年5月20日，西北政法学院的大学生喇成霖在西安火车站售票处购买了2004年5月21日西安至咸阳的7541次火车票一张，票

价为2.5元，因临时有事，不能按原计划乘车，因此于当日来到西安火车站退票，然而，火车站工作人员却收取原告退票费2元。对此，原告认为对方收取退票费的行为没有法律依据，将西铁分局告上法庭；2004年11月13日，法学硕士郝劲松在北京站购买次日北京开往丰台的火车票，花费2.5元。当他退票时，退票窗口的工作人员出具了北京铁路局退票费报销凭证。郝劲松认为退票时，小票没有套印税务部门统一的发票监制章，不符合规定，于是将北京铁路局告上法庭；2005年2月15日，律师李苏滨在北京西站购买了一张北京西至河北廊坊的火车票，他因故无法按时乘坐火车，于次日退票，工作人员收取2元手续费，占票面价格20%。李苏滨表示，北京铁路局强制收取手续费而非违约金的行为没有法律依据，按规定在发站开车前，特殊情况也可在开车后2小时内退还全部票价。退票费应按《价格法》规定听证，否则就是“剥夺消费者监督权的违法行为”，铁路部门收取的手续费过高，遂向法庭起诉；2005年12月10日，律师胡凤滨购买了从北京至吉林的火车票，车票上附有相关内容说明，基本内容为“限乘当日当次车，在3日内到有效”。次日，胡凤滨到北京站办理车票改签手续，工作人员告知该票已作废，不能办理改签手续。他只得重新购买当日的火车票前往吉林。胡律师认为，在火车票注明的有效期内，铁路方面不为其办理火车票改签手续，属违约行为。他将北京铁路局诉至法院。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com