

维权，以法律的名义 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/483/2021_2022__E7_BB_B4_E6_9D_83_EF_BC_8C_E4_c122_483879.htm 案情介绍：2002年9月18日，笔者向北京蓝天白云机票代理处(以下简称代理处)购买了一张由北京飞往深圳的机票，机票价格为人民币910元(六折机票)，机票记载的起飞时间2002年9月22日13 50分。由于购票后笔者去深圳的所办事由取消，在购票后的第二天向代理处提出退票请求，得到同意，但被告知“六折机票要根据原票价的50%扣除退票费(即要扣除退票费人民币755元，实退金额155元)。笔者当即表示异议，但代理处称，机票是中国国际航空公司(以下简称国航)的，退票款并非代理处获得。笔者无奈，在退票后，即向国航北京营业部交涉，未果。为此，笔者以代理处和国航为被告向北京市海淀区人民法院提起诉讼，诉讼请求为：1、请求人民法院判令两被告返还笔者机票退票款人民币755元；2、请求人民法院判令两被告赔偿笔者因本纠纷引起而受到经济损失人民币200元；3、本案的诉讼费用由被告人负担。海淀区人民法院先是简易程序后转为普通程序的两次开庭后，于2003年4月3日作出书面判决，支持笔者第一、第三项请求，驳回第二项请求。回顾整个诉讼过程，作为一名消费者，深刻体会到消费者维权的艰辛；作为一名法律学者，感受到社会责任重大和我国法制建设任重道远；作为一名兼职律师，从执业角度看到司法实务操作中的一些问题。这些体会，归根结底反映出这样一个问题，即：维护权利如何以法律的名义。维权，以法律的名义全国首例打折机票退票案的思考 一、提起诉讼的目的和

法律依据 我作为一名法学教师，促使我利用诉讼作为手段进行维权的斗争更多是出于一种社会责任感。如果仅仅是一名消费者，我可能与许多消费者一样，虽然心里觉得委屈，但不会为几百元人民币去打一场官司。因为一名普通的消费者，必然会考虑诉讼成本以及其他问题(我一直认为，我们的社会和法律没有理由要求消费者承担在消费中遇到不公而须进行诉讼的义务)。但是，作为一名法学教师和法律工作者在面对不公时，更多的是出自社会责任感，认为应当通过公益诉讼，为广大的消费者尽一份力量。对于这种损害广大公众利益的不公平行为，讨个说法，因此诉讼的第一个目的是公益和社会责任。选择诉讼的第二个目的是希望我们的社会的整体观念能够更开放、更具有现代市场的意识。在中国加入WTO之后，我们的市场与国际市场联系的更加紧密了，市场中的各类主体(生产商、销售商、服务者、消费者)都应当提高自己参加市场活动的水平。作为生产者或服务者要提高服务意识，作为消费者要提高维权意识，市场的法则对每一个人都是是一种挑战，否则就会被市场淘汰。但是，要使我们市场中各类主体真正认识其内在的紧迫和观念上落后，还有许多艰苦的工作要做。一些已经陈旧，但我们还津津乐道在维护的观念，至今阻碍着我们的目标尽快实现，因此，改变这种现状，尤其是改变那些还未被全社会共同认识，或已有认识，但还受到所谓不合理制度约束的观念和事物，我们需要通过全社会的努力来加以改变。社会公平和正义的维护需要社会的共同声音。选择诉讼的第三个目的就是通过一些个案的司法实践的积累，使得我国的司法救济在制度上得到真正的强化。人民法院担负着社会公平、公正、正义的法律价

值的评价职责。当社会中对某一类行为在法律价值的评价上出现争议或不同的认识时，人民法院应当站在公正的角度，向人们表明法律的正义理念。法律对于一个国家而言，应当是至高无上的，而法律的权威的体现之一，就是通过法院行使裁判权来向社会传递正义的理念。另外，社会应当为人们建立一种公平的秩序，法律是该秩序的维护者，当弱势群体遇到强者的盘剥时，法律应当成为弱者的护身符，提供司法救济手段来纠正一些权力部门的错误。这是世界上发达国家普遍采用的一种救济弱势群体的方法，同时，也是文明的体现，我们应当接受这种已被证明是先进的方法。最后一个目的，就是通过诉讼而形成的判例，纠正和改变一些错误的法源观念。在我国，尽管许多法官在学习法律中都接受过有关“法源”的教育，但由于现实中普遍存在的对行政权力的“崇拜”现象，使得法源的执行并不能真正到位，严重影响法律法规贯彻的严肃性。当诉讼开始后，有关媒体用“国家法律与内部文件：究竟哪个更管用”为标题报道本案，就从一个方面反映了司法实践中有关法源的混乱现象。依法办事的口号喊了几十年，究竟什么是可执行的法律还需要进一步澄清，有的法院面对行政权力与法律权威冲突时，不知所措，难以下判。我们从中能感受到的除了悲哀，还能有什么？我认为，正确认识 and 认真执行法源，是贯彻依法办事的大事，应当不折不扣的进行。维权应以法律的名义。这名义是指，一是应当要以法律的标准来看待自己的“权利”；二是应当以法律的规定作为自己维权的依据。对本案，我是这样考虑退票权利的：首先，退票是购票者的一项合法权利。买卖机票是合同行为。在我买机票的合同中，没有不准退票的禁止性

规定，机票上只有“不得签转、不得更改”的提示，而且，在机票的旅客须知栏中，承运人已向所有旅客明示了退票的规定，因此，合同约定可以解除合同，不能将退票行为视为违约行为。即使有人认为退票是一种违约行为的话，那么，违约责任的担负也应当按照约定来承担。其次，主张返还退票费的法律依据是：1、《合同法》的有关格式条款的规定。机票购买的签约方式所表现的是典型的民事合同的格式条款方式。《合同法》第39、40、41条明确了有关格式条款的规定，适合本案的内容包括“提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款”；“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。”在我与国航的有关部门的交涉过程中，有关部门的人员称：机票上有关退票的规定是适用“正常票价”的退票，而不适用打折机票(这种用词在民航总局的文件中也有体现)。这种说法问题在于，打折机票难道属于“不正常机票”？从法律上看，买打折机票的旅客在乘机时，就不能受到与其他买原价机票的旅客(在同一舱内)有同等和同样的服务吗？显然所谓“正常机票”的提法具有歧视性。打折机票的使用仅仅应当被看作买机票后的附条件的合同行为，也就是该机票“不得签转、不得更改”，除此之外，不应当受到任何限制。另外，对机票上记载之外的内部退票规定，购票人并不知晓，也未被告知，在要求得到该规定时，有关部门的人员称：规定不能给我，因为那是他们的内部业务文件。而我认为根据《合同法》规定，不针对我的，或不让我知道的，就不应

对我形成约束力。2、《合同法》的有关第三人原因形成的违约责任规定。在与国航及其代理人交涉退票过程中，听到他们最具有理由的观点是，退票的新规定是民航总局的规定，不是国航和代理人的规定。为了驳斥这种观点，我引用了《合同法》第121条的规定作为我的维权法律依据。3、《消费者权益保护法》的知情权规定。法学家耶林曾有段名言，不是因为有损失才承担责任，而是因为有过错才承担责任。难道国航没有过错？既然所称内部已经改了规定，而且这样的规定要适用于所有买打折机票者，那为什么不在机票上说明，显然所谓没有过错的观点是站不住脚的，如果必须按照规定办，那国航也难逃欺诈的责任。消费者没有义务承担这样一种责任。因此，国航从中获得的退票费利益，显然属于不当得利。再次，在法律理论上，违约损害的救济可以通过当事人之间的协商和诉讼方式解决，为此，我已经进行了协商的努力，但未果。在思想上有了准备诉讼的想法之后，我注意了有关证据的收集和保全，包括落实了有关录音证据(但后来未使用)。

二、对诉讼中问题的思考 如何实现自己的诉讼目的，是在提起诉讼时所要思考的中心问题，而诉讼的胜败也是难以回避的，但从所有的诉讼看，诉讼的目的不能简单归于胜败的结果。尤其对于公益诉讼而言，如果一个诉讼提起目的是要引起人们对习惯了的某一种现象或观念作改变时，即使一时诉讼结果失败了，也不能否定其现实的意义。闻名全国的乔占祥告铁道部春节火车票涨价案，虽然原告败诉，但引出第二年的铁路票价听证会，谁能说这个案件对社会没有积极意义？这样的案件可以从不同角度带给我们许多的思考，而积极意义是主导的。我是有了这样的心理准备提起诉讼

的。在起诉阶段思考的主要问题是：1、对于被告主体的选择。一般而言，选择被告不应遇到太多的问题，但对本案的被告选择，我是作了专门考虑。购买机票时面对的是机票代理处，根据《消费者权益保护法》我可以将代理处作为被告，但是，仅仅起诉代理处并不能达到本案起诉的真正目的，因为，国航是承运人，代理处的行为是代理。将国航列为被告，有合同的依据，因国航是与我发生民事法律关系(合同关系)的真正主体(虽然我在与国航有关人员交涉中，有关人员称国航与我没有关系，是我和代理人之间的关系，在法院立案时也遇到同样的说法)。有人问过我，为什么不去告民航总局，因为有关内部规定是民航总局制定的，我当时的认识是，民航总局的有关文件并没有正式向社会发布，因此，对我没有实际的约束力，民航总局的文件也不是对我的具体行政行为，我与民航总局没有直接的法律关系存在。如果我要以民航总局为被告提起行政诉讼，那我只能面临与乔占祥同样的结果。最后，我将代理处和国航列为共同被告起诉。

2、对遭遇“滥诉”指责的思考。当我将起诉书向法院递交时，受到“滥诉”的指责。一位法官称起诉行为是“滥诉”。并拒绝为案件立案。在一番据理争执后，法官暂时收下案卷材料，告诉我一个星期后听消息。曾有一些法院的人士认为，打小笔诉讼官司是引起“诉讼资源浪费”的一个直接原因，并且也有将小额诉讼的行为视为“滥诉”的观点。为此，去年有关媒体专门进行了讨论。我的体会是：1诉权作为一项诉讼权利，不能被非法剥夺。不能以小额为由剥夺当事人进行诉讼的权利，在司法实践中人们觉得去法院打官司难的主要是两个问题：立案难和判决后的执行难。立案难的原因之一

就是一些法官违反法律规定，找各种不成为“理由”的理由设置立案障碍。2小额诉讼形成诉讼资源的浪费现象确实存在，但不能说诉讼资源浪费是小额诉讼引起的，从法律观念上看，国家法律允许当事人在自己的权益受到侵害时，通过诉讼得到法律的救济。不能以诉讼成本大而取消这条救济途径。如果是取消，那是本末倒置。3法律的价值观与金钱的价值不能作类比。我国的《民法通则》规定了民事责任的方式有十种，如果一个当事人要求另一个当事人承担的责任仅是赔礼道歉，难道这样的诉讼就不能形成？法律的价值观是公平、公正和正义，而决不是人民币的数额。在开庭审理中，我思考的问题主要针对对方提出的几个答辩观点和证据。归纳一下机票代理处的观点：代理销售机票的法律关系是一个独立的法律关系，执行的退票办法正确，退票数额正确。国航的观点是：我公司执行的特种票的规定是民航总局规定的，我公司严格执行规定并无不当。机票本身并不是双方权利义务的全部规定，只构成法律关系的一部分。他们提交以下主要证据：1民航总局74号文件，以说明国航没有机票的定价权；2民航总局特种票价的通知，证明向胡安潮收取退票费的依据；3引起本纠纷的机票复印件；4《中国民航报》第2114期，证明民航总局特种机票的退票办法已经公示，推定胡安潮应当知道；5以前使用过的机票复印件，证明胡安潮曾经购买过北京至广州、广州至北京的打折机票。对此，我及我的代理人作了以下理由的抗辩：(1)被告未告之原告有关打折机票相关的“内部规定”，“内部规定”对原告没有约束力。被告认为其收取退票费的行为是依据民航总局和国家计委的有关规定，国航没有定价权的规定。被告在引述有关《通知》

作为对原告的约束，并称这是合同的组成部分，那就有义务在合同订立时告知原告。(2)被告在引用《通知》作为其行为合法的理由时，却无视其违反其他法律法规、规章的规定。既然被告称其无定价权，是执行民航局的规定，那么高于内部文件效力的民航规章，被告为什么不遵守，而违反？当民航总局的规章与民航总局的文件发生冲突时，被告理应按照民航规章和合同履行原被告之间的合同。被告认为《通知》是有强制性的，难道《合同法》、《旅客、行李国内运输规则》没有强制性？法律、规章的强制性不如部门文件？从法律的强制性看，《合同法》、《旅客、行李国内运输规则》的强制性高于《通知》，运输规则中对退票的规定也是定价规定，被告以执行《通知》关于退票的规定为由，而不执行合同法和运输规则有关合同行为和退票规定，行为违法。(3)被告无视法律、法规、规章以及部门内部规章性文件之间的层次性，不懂法理上的“法源”问题。被告在法庭上出示的民航总局《通知》，其台头明显大字标注“内部明电”。按照一般法律理论常识，在法源问题上，有法律、法规、部门规章、内部规范性文件不同的层次。前面优先于后面。被告没有权力否定或违背这一规则。《合同法》和《消费者权益保护法》都属于法律，民航总局的规定属于部门规章，民航总局的《通知》属于内部文件，颠倒这种法源关系是不合法的表现。由此可以说明被告根本没有理由以强调执行“内部文件”而拒绝执行法律法规、部门规章。所以，执行所谓“通知”的事实不能对抗已生法律效力的法律、法规、规章存在的事实。(4)被告依有关“内部规定”扣所谓“退票款”违背消费者权益保护法的消费者有“知情权”的规定。被告以中

国民航报上曾经登过消息为由，以证明原告已经知道或者理应知道。中国民航报是属于行业性报纸，中国民航报上也明确标明该报是“中国民用航空总局指定航机读物。”这表明，该报的发行范围本身没有事实和理由证明原告一定能够读到该天的中国民航报。法律并不要求原告必须阅读中国民航报，也不能因为原告没有读到这天的中国民航报，而要为此承担责任。被告认为原告曾在《通知》发布后买过打折机票，以此证明原告应该或理应知道民航的《通知》或打折退票“规定”，从证明责任上看，其中并不存在必然的因果关系。原告买过打折票，并不能说明被告已经告知原告《通知》的有关规定，也不能得出，所有买了打折机票的人，不需要告知，就必然会知道国航的“内部规定”。被告在法庭上出示的证据和让证人出庭，都未能证明其将有关内部文件告之原告的事实。根据《合同法》第39条规定：“采用格式条款订立合同的……采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。被告并未履行这样的义务。(5)被告的“退票款”的取得属于民法上的不当得利，应依法返还；(6)被告的行为已经给原告造成实际损失，依法应当赔偿。经过长期的等待，法院终于在2003年4月3日作出判决，判决为“一、中国国际航空公司与本判决生效后7日内退还胡安潮退票手续费755元。二、驳回胡安潮其他诉讼请求。案件受理费50元，由中国国际航空公司负担。判决后原被告都未上诉。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