

# 高价箱子损坏民航竟赔500元

不应全靠司乘私聊：

的哥送还遗落电脑要八百送还费



行李提取处即时拍摄。

以售价著称的德国品牌日默瓦 Rimowa 铝制行李箱，屡屡因托运时被摔变形而遭吐槽。在网上搜索一下“日默瓦+托运损坏”，就会弹出网友控诉的很多案例，在乘机托运时遭野蛮损坏、摔得面目全非的风波不胜枚举。

更令这些消费者感到不满的是，价格昂贵的行李托遭损坏，通常很难获照价赔偿，由于维权成本高、诉讼麻烦，最后大多不了了之。

律师张起淮接受记者采访时表示，民航规定每公斤最高赔100元，这种做法有损旅客的财产权益。

## 事件 日默瓦箱子摔坏 只赔500元

近日，微博网名 YangFanJame 发文称，去年12月22日他的朋友从北京乘坐海南航空 HU7807 飞往广州，到达广州提取行李时却发现日默瓦行李箱被砸瘪，已到全箱开裂无法关合，箱内物品掉出隐私暴露的程度。他的朋友在机场投诉等待三小时未果后选择先行回酒店。

这位网友称，这个箱子是8000元购买的日默瓦旅行箱，随着朋友远征各国好几年毫无问题，却被国内的航司如此对待，投诉无门在万不得已被掐灭了最后的希望的朋友不得已才求助于网络。经过多次邮件、电话沟通后，海南航空回复称：可以赔偿500元。

目前，这位网友的朋友已去日默瓦维修点检查，诊断后修理人员说修理需先缴纳4000元修理费，并且这个损坏程度无法保证能修好。

## 调查 摔坏无法照价赔并非个例

在网上搜索“日默瓦+托运损坏”就会弹出网友控诉的案例，在乘机托运时遭野蛮损坏、摔得面目全非的案例不胜枚举。

2019年有乘客发文，文姓旅客乘坐某航司北京-深圳航班到达后发现日默瓦箱子已经撕裂、扭曲变形，根本无修复原可能。这位乘客说，整个铝合金框架全废，从表面折痕看，应该受到三个不同方向力的冲击，可以想象当时行李经历了暴力装卸。这个箱子是文姓乘客女儿花8000元购买的，某航司相关负责人表示，按照公司的行李损坏赔付标准，最多只能赔偿500元。

2016年，有网友吐槽，不管什么行李、箱子损坏，航空公司都按照每公斤100元赔，以国内经济舱允许免费托运20公斤行李，那么最高上限就是2000元，多数情况行李箱损坏只赔付几百元。

2012年5月，艺人陶喆和造型师从台北桃园机场出发，到武汉参加活动，造型师带了一款银色RIMOWA行李箱托运。到了武汉，行李箱从托运口出来，被压到严重变形开口，多处出现凹坑。

陶喆的箱子在武汉机场被砸后，他把“烂箱子”的照片上传微博。“变形”的RIMOWA在微博上被转发了接近1.5万次。

## 释疑 不按照损坏价格赔偿是否合理？

北京法学会航空法学研究会常务副会长、秘书长，北京市蓝鹏律师事务所主任张起淮接受记者采访时表示，在国际航空运输中，出现旅客行李损坏时，索赔限额按照《蒙特利尔公约》的规定约为10000元人民币，但是在国内航空运输中，索赔限额按照《民航法》的规定约为每公斤100元。

问：航空公司根据2006年修订的《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》设置行李赔偿上限，不按照损坏价格赔偿是否合理？在英国按照《蒙特利尔公约》如果旅客的行李损坏或丢失，航空公司赔偿乘客上限已上升到约1150英镑的费用。中国的航空公司能否执行类似的赔偿标准？

答：一是，《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》规定的国内航空运输承运人（以下简称承运人）应当在下列规定的赔偿责任限额内按照实际损害承担赔偿责任，但是《民用航空法》另有规定的除外：对旅客托运的行李和对运输货物的赔偿责任限额，为每公斤人民币100元。《国内民航法》中规定：“托运行李的重量每件不能超过50公斤，体积不能超过40×60×100厘米，超过上述规定的行李，须事先征得承运人的同意才能托运。”按照一名旅客的托运行李重量的上限50公斤计算，乘坐国内航班就最多只有5000元人民币的赔偿责任。实际上，以国内经济舱允许免费托运20公斤行李，那么最高上限就是2000元。

二是，《中国民用航空法》中规定：对托运行李或者货物的赔偿责任限额，每公斤为17计算单位。旅客或者托运人在交运托运行李或者货物时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费的，除承运人证明旅客或者托运人声明的金额高于托运行李或者货物在目的地点交付时的实际利益外，承运人应当在声明金额范围内承担赔偿责任。（17特别提款权约为人民币170元，若按照行

李50公斤计算，赔偿限额约为人民币8500元）。

国内每公斤行李100元的赔偿标准与国际航空运输的赔偿标准相比，相差一倍左右。

三是，1999年《蒙特利尔公约》第22条规定：“在行李运输中造成毁灭、遗失、损坏或者延误的，承运人的责任以每名旅客1000特别提款权为限，除非旅客在向承运人交运托运行李时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费。此种情况下，除承运人证明旅客声明的金额高于在目的地点交付时旅客的实际利益外，承运人在声明金额范围内承担责任。”（2009年12月30日开始由原来的1000提高到1131特别提款权，约10000人民币）。

四是，民法典之侵权责任的损害赔偿，第1184条规定，侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。根据《民用航空法》的精神，承运人对于托运行李承担无过错责任。同时，一旦以侵权责任追究承运人的责任，旅客可以同时提出精神损害赔偿，可以更大程度保障旅客的权益。

从法律规定上来讲，首先，原先的责任限额的规定属于部门规章，相对于《民法典》来说属于较低位阶的规定，有类似问题应当优先适用《民法典》。其次，原来的责任限额完全不能满足社会情况的实际需要，从2006年到2021年，物价上涨，原来的规定无法满足旅客的实际损害，《民航法》关于责任限额的规定远远滞后于社会实践的发展，这说明《民航法》的完善迫在眉睫。

再者，根据《民法典》的规定，承运人与旅客构成旅客运输合同，行李损坏可以适用关于合同违约的规定。同时也涉及侵权责任中侵犯财产权的损害赔偿，可以依据侵权责任来主张损失。在以侵权主张损失时，旅客可以提出精神损害赔偿来扩大权益保护范围，更好地弥补损失。在此应该加强《民航法》与其他法律规定的接轨与融合。

经过20年之后，我国作为世界上民航业发展最快的国家，眼光应当要更加长远，如果不能尽快提高我国的承运人责任限额，伴随在国内民航市场对外开放程度的扩大，旅客会倾向性地选择有更高赔偿责任限额的其他航空公司，不利于提高我国国内民航公司的竞争力。

因此《民法典》的适用从法理上、情理上、实践中，都更能够体现立法者的本意。

关于赔偿标准的问题，我们应该把握以下标准：在与时俱进的基础上与国际接轨，与其他国内法律规定相一致。根据《蒙特利尔公约》的精神，索赔限额达到约10000元人民币，这样的标准是否能够符合实践中的需要，不能一概而论。国内的赔偿限额毋庸置疑是需要提高的，在提高限额的基础上，促使旅客通过《民法典》来维护自己的合法权益也是可以考虑的。

问：如果乘客采取向法院诉讼的方式索赔，应该如何操作？是否有相关的律所专门负责航空索赔？国内是否有小额赔偿快速通道？

答：我们国内目前没有“小额赔偿快速通道”。但在北京地区有一个多元化调解中心——北京蓝鹏航空争议调解中心，可以在双方自愿的情况下，经过调解，双方当事人达成协议，再到法院盖章，协议即可生效。

如果乘客选择诉讼的方式，按照我国相关法律可以在航班的起飞地、目的地、航空公司所在地的人民法院起诉。一般情况下，法院会前期进行调解。如果调解不成，进入审判程序，简易程序三个月，普通程序六个月。

据《北京青年报》

近日四川成都的刘先生乘坐出租车时将装有电脑的背包遗落，司机提出三种取物方案：要么等司机收车后一起去派出所办理，要么放在某个地点由乘客自取，立即送还的话上来回车费等等要乘客支付800元。着急用电脑的刘先生选择了立即送还，但拿回物品后又感到支付过高。经有关部门调解，司机返还了一半费用。

这800元费用是什么性质呢？若是保管费、油费、误工费等费用，依据日常标准未免超标；若是算上乘客给予司机的感谢费，又称不上高到咋舌。但问题就在于这笔费用难以准确界定。

先看看民法典中关于遗失物品及归还的相关规定。民法典规定了拾得遗失物后应当返还权利人的义务，且按规定拾得人应当及时通知权利人领取，或者送交公安等有关部门，其间应当妥善保管遗失物。所以，失主只要知道自己物品遗落何处，并不用担心对方霸占物品拒不归还，否则拾得人属于拒不履行法定义务，侵害他人财产权，需要承担民事责任侵权责任。民法典还规定了“权利人领取遗失物时，应当向拾得人或者有关部门支付保管遗失物等支出的必要费用”。由于酬金不属于必要费用，“失主可以给酬金、拾得人不能主动要”，以遗失物为把柄索要酬金于法无据，还可能涉嫌违法甚至犯罪。

但法律并没有规定拾得人立即将物品送至遗失人手中的义务，就如案例中也有下班后去派出所解决或乘客自取的方案，同样履行了返还义务。“归还还是本分、立即归还还是情分”，失主因自身原因主动请求司机立即送还，这并非司机应当承担的法定义务。但假如没有给予一定的酬劳，拾得人可以拒绝失主“立即归还”的请求，将物品放置在派出所或上交公司，于法于理都不出格。因为司机并非拒不归还，乘客也同意以800元费用换取立即归还，这算“索要酬金”还是给予好处费，很难界定。

此事经调解已经圆满解决，但可见依靠司机和乘客自主协商私下解决变数大，难免因认知分歧产生纠纷。从个人看，期待“举手之劳的行善”和“懂得感恩的表达”的完美结合；但从全社会层面看，则需要于法于情于理都更为妥当的解决方式。据某网约车平台统计，仅2020年上半年就收到上报乘客遗落物品85万余件，日均遗落6600余件，已成为市民日常出行的小烦恼。

开出租车属于司机的职务行为，归还遗落物品也不完全是司机和乘客的私事。出租车公司、网约车平台乃至行业层面若有一套遗失物品归还流程，双方只需走流程即可完成物品归还，收费全程公开，有标准可依，必将减少乘客与司机之间的纠纷。同时，表扬好人好事也不一定完全依赖失主的感谢费，司机既然在工作期间拾金不昧，为公司赢得名誉，也可以公司名义进行奖励，而倡导失主视情况给予司机一定的鼓励性酬金，这二者也并不矛盾。

本报综合消息

## 撕除互联网“牛皮癣”刻不容缓

1月11日消息，手机应用程序(App)随时弹出广告，用户点击“关闭”却直接跳转到广告页面；个性化广告推送泛滥，消费者需经过十几个步骤才能暂时将其关闭；虚假广告肆无忌惮，消费者不胜其烦……上海市消费者权益保护委员会日前发布的《App广告消费者权益保护评价报告(2020)》指出，58%的App含有广告，其中，69.7%的广告没有“关闭键”。在用户与手机如影随形的今天，手机应用中“关不掉的广告”成为一大弊病，不仅直接侵害消费者权益，也阻碍了互联网经济健康发展。

App广告与每个手机用户息息相关，一些看似不起眼的小问题有可能带来大麻烦。广告的精准推送无孔不入，由此可能产生个人信息泄露风险。App中虚假广告的监管缺陷也极易诱导消费者“花冤枉钱”——五花八门的网络贷款，一擦即净的护肤品、3秒聚热的保暖内衣……不少平台只顾发布不顾监管，最终后果全由消费者承担。

为何App广告的问题如此之多？这与互联网企业的盈利模式有关。“卖广告”是互联网企业实现“流量变现”的重要方式。数字经济时代，数据成为互联网企业争夺的重要资源，谁掌握了更多、更详细的用户数据，谁就有可能在市场竞争中获得更多优势。互联网企业可以根据用户聊天内容、使用习惯等数据构建详尽的用户画像，从而实现精准营销。也有头部企业走向“数据垄断”，凭借独家海量数据获得市场优势，带来不少市场竞争秩序、市场资源配置问题。

据悉，中国市场上可监测到的App已超350万款，且还在持续增加。为维护互联网经济良性发展，撕除互联网“牛皮癣”刻不容缓。近日，工信部制定发布了《App用户权益保护测评规范》10项标准和《App收集使用个人信息最小必要评估规范》8项系列标准，以规范App个人信息使用。国家网信办也发布《常见类型移动互联网应用程序(App)必要个人信息范围(征求意见稿)》，推进移动互联网应用程序内容乱象专项整治，首批清理处置105款违法违规移动互联网应用程序。监管部门出手，为整治App乱象打造硬核标准，切实保障用户权益。

互联网经济的繁荣，不应以牺牲消费者利益为代价。希望在日益完善的政策监管和日益提升的技术监管之下，互联网企业经营更加规范，从而推进中国互联网经济良性发展。本报综合消息