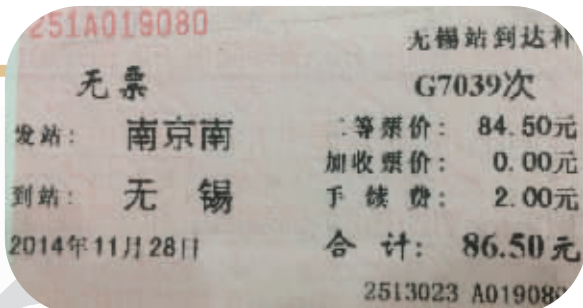


旅客罗某乘高铁出站时发现丢了车票,但他认为自己的手机上有订票信息,可确认已买过票,不过火车站还是要求他补交票款。为此,罗某将上海铁路局告上法庭。昨天,南京铁路运输法院作出一审判决,不支持罗某退还补票款的请求。对此,罗某表示将上诉。

现代快报记者 顾元森

# 火车票丢了被要求全额补票 南京乘客状告铁路部门败诉

手机购票信息能否作为乘车凭证成焦点,此前长沙同样的案例乘客胜诉



现代快报记者顾元森摄  
罗先生补的火车票

## ► 类似案例

### 购票短信成重要证据 长沙旅客打官司赢了

南京的案例中,法院认为罗某手机上购票信息不是有效客票,可是在此前长沙相同的案例中,手机短信却被认定为足以证明购票事实。长沙旅客何奎在乘坐武广高铁时,火车票不慎在车上遗失,就在其出站时,铁路工作人员要求其重新全额补票。在交涉无果的情况下,何奎只好在出站口重新补了一张火车票。为自证清白,何奎将广州铁路(集团)公司(以下简称广铁集团)告上了法庭,要求其退还重新购票款164.50和2元手续费,并索赔1元。

2014年10月19日,长沙铁路运输法院对此案作出一审判决,法院认为,在现行铁路实行实名制购票情况下,车票不是确认铁路旅客运输合同双方权利义务关系唯一的凭证。何奎向法院提供的12306网站短信、银行对账单以及到站所补车票,这一系列证据足以证明其购票、乘车、到站补票的事实。法院因此支持了何奎要求被告退还在出站时的补票款164.50元。 综合

## 事件回放

### 出站前发现车票丢了,最终全额补票

30岁的罗先生是南京一家律师事务所的律师。昨天下午,他告诉现代快报记者,去年11月27日,他通过铁路客服中心12306网站购买了一张南京南—无锡的G7039次二等座车票,票价84.5元。11月28日,他在南京南站进站后换取了纸质车票,经检票乘坐了G7039次列车。

到达无锡站之后,在出站前发现纸质车票不见了。他向出站口检票人员出示了12306网站发送到自己手机上的订票信息,并出示了身份证,表明自己已经购过票。不过,工作人员仍要求罗某补交票款84.5元,并加收了2元手续费。罗某认为,他已足额支付了票款,铁路部门要求加收车票费没有事实和法律依据,且在交涉过程中他被怀疑逃票,精神上遭受了痛苦。

今年8月,罗先生将上海铁路局告上法庭,请求退还补票款及手续费合计86.5元,同时赔偿精神损失费1元。



漫画 俞晓翔

## ► 庭审焦点

### 1 手机购票短信 能不能视为有效客票?

罗某认为,12306网站发送到自己手机上的购票信息,能证明他已经购票。

对此,铁路部门表示,罗某出示的购票信息仅是旅客购票的通知,且可复制、可编辑、可转发,不能代替有效客票。而根据铁路行业的实际情况和目前的技术条件,还无法对每一张车票的使用情况进行跟踪,也无法判断丢失的车票是否已被使用。铁路部门已通过12306网站告知了相关注意事项,罗某经常通过火车出行,对此应当知晓。

法院审理认为,罗某提供的手机短信不是有效客票。在乘客与铁路部门的承运合同成立后,检票上车前,旅客可以通过退票、改签等手续对合同进行解除或变更,退票的旅客丧失原有客票,改签的旅客取得新客票,而手机中保存的信息却不会变化。因此,手机短信仅具有证据的作用,仅能证明曾经购买过客票。手机短信反映的只是合同成立时的状态,与合同生效时的状态可能一致,也可能不一致,拥有手机短信不必然表明旅客享有该短信记载的客票权利。

### 2 不能出示有效客票 乘客是否违约?

罗某说,他已足额支付了车费,履行了合同义务,车票是旅客运输合同的基本凭证而非唯一凭证。铁路部门以乘客丢失车票为由免除自己的义务并加重乘客的负担,违反了合同法和消费者权益保护法关于平等自愿、公平、诚实信用等原则。

铁路部门则称,乘客通过互联网购票,在换取纸质车票后,纸质车票就是唯一的有效凭证,以票为据也是客运行业的交易惯例。

法院认为,铁路法第十四条规定,旅客乘车应当持有有效客票,对无票乘车或持失效车票乘车的,应当补收票款,并按照规定加收票款。

另外,法院表示,本案是旅客运输合同纠纷,并非侵权责任纠纷,罗某所称的因受铁路方怀疑而遭受的精神不适,也不是侵权责任法上所称的严重精神损害,不符合要求精神损害赔偿的条件。因此,对罗某要求精神损害赔偿的请求,法院不支持。

### 3 出现一票两用的现象 该由谁来担责?

铁路部门表示,罗某换取纸质车票后,电子客票已经失效,这一制度设计避免了一次购票同时产生电子客票和纸质车票两种合同凭证,从而出现“一票两用”的现象。

法院审理查明,车站的自动检票机只能识别车票,不能识别持票人身份,无法判定持票人与实际购票人是否一致。另外,出于公共安全考虑,车站会在旅客进入候车室时查验车票及身份证件,旅客通过人工检票通道进站、出站时,检票人员只查验车票,不再核对持票人身份。此外,目前铁路售票系统和检票系统各自独立,无法查询到该张客票的出站情况。

对此,罗某表示,通过他在购票网站上的信息和身份证件,铁路部门能确认他买了票并按票乘车,至于可能存在的纸质票遗失被他人冒用的情况,他不负有举证责任,他不应当承担由此带来的损失。双方是平等主体关系,铁路部门不能强调管理上的困难而要求乘客承担并未发生的损失。

## 大学生和铁路部门和解 也拿回了补票款

2015年11月27日,浙江大学大二女生陈绘衣因车票遗失被要求全价补票诉昆明铁路局案,经杭州铁路运输法院主持调解,原告、被告达成一致和解协议。

双方共同认定的情况为:陈绘衣购买了7月30日由“杭州东”到昆明的K739次列车硬卧车票,票价487.5元。在杭州东站进站乘车过程中,她不慎遗失火车票,检票口的铁路工作人员暂予放行。上车后,昆明铁路局工作人员向陈绘衣收取了补票款487.5元和5元手续费。

陈绘衣8月将昆明铁路局诉至杭州铁路运输法院,要求退还补票款487.5元、5元手续费。昆明铁路局查明陈绘衣所购车票正常,未进行退改签或被他人使用。11月27日,该局同陈绘衣达成调解协议。昆明铁路局向陈绘衣退还了补票款487.5元。 综合

## ► 公益诉讼

### 诉铁路局补票规定 浙江消保委撤回上诉

2014年12月30日,浙江消保委正式向上海铁路运输法院提交消费维权民事公益诉讼起诉状,请求法院判令上海铁路局立即停止其“强制实名制购票乘车后遗失车票的消费者另行购票”的行为。

2015年1月30日,浙江消保委表示,该公益诉讼,已被上海铁路运输法院裁定“不予受理”。此后,浙江消保委因不服上海铁路运输法院的民事裁定,向上海铁路运输中级法院提起上诉。

记者日前获悉,浙江省消费者权益保护委员会已于11月30日向上海铁路运输中级法院申请撤回上诉。 据新华社

## ► 专家观点

### 不应由乘客承担 铁路部门的管理过失

针对罗某诉上海铁路局一案,南京师范大学法学院教授睢鸿明表示,在目前实名制购买火车票的条件下,购票人的购票信息存在于铁路部门的信息系统中,乘客在网上完成购票后,与铁路部门构成运输合同关系。即使纸质票遗失,但电子信息不会改变,这不会影响实质性的法律关系。

对于可能存在的一票两用等情况,这属于铁路部门的管理问题,由此带来的损失,不应由乘客承担。不过,睢鸿明表示,罗某诉铁路部门一案目前是一审判决,这个案例的确是需要大家讨论的。