

民航明传电报



签批盖章 刘锋

等级 特急

局发明电〔2017〕2312号

关于规范互联网机票销售行为的通知

中国航空运输协会，各运输航空公司：

近日，《人民日报》刊登题为《旅游在线预订咋这么烦》的文章，其中以“干净机票不好买”为题反映了旅客通过在线平台购买机票时，易被“搭售”贵宾休息室、保险等服务：在机票预订页面中已将贵宾休息室、保险等服务设置为默认选项，旅客在识别不清的情况下存在违背主观意愿误买的情形，侵犯了旅客的知情权和自主选择权。近期民航局接到反映类似问题的投诉明显增多，涉及许多互联网机票销售平台和部分航空公司官网。

为落实民航局 2017 年“民航服务质量规范”专项行动的总体部署，贯彻“真情服务”工作要求，切实保护旅客合法权益，现就规范互联网机票销售行为要求如下：

一、严禁互联网机票销售中的“搭售”行为

《消费者权益保护法》第九条、第二十六条明确规定：

“消费者享有自主选择商品或者服务的权利；经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用等与消费者有重大利害关系的内容。”各互联网机票销售平台、航空公司及销售代理人应当严格按照上述规定保护消费者知情权和自主选择权，在销售机票时不得以默认选项的方式“搭售”机票以外的服务产品；应当通过清晰显著、明白无误的形式将贵宾休息室、保险等除机票以外的附加服务设置为旅客自主选择项，以有效避免旅客误选的情形发生。

中国航空运输协会要加强对互联网机票销售平台和销售代理人的监督管理，对其互联网机票销售行为开展专项检查，对存在的问题立即整改；各运输航空公司要加强对自身官网的管理，杜绝类似现象，同时加强对合作代理人的监督和管理，确保其销售行为的规范。

二、进一步推进互联网机票销售的规范化

近年来，互联网信息技术在民航领域的广泛应用，给广大旅客出行带来更多便利。但是，由于部分企业缺乏自律以及监管缺失等因素，互联网机票销售出现一些乱象，侵害了消费者合法权益，特别是旅客的知情权和自主选择权。

各企业要增强依法经营意识，切实履行维护消费者合法

权益的义务，在经营活动中，特别是在网上销售过程中，尊重、保护旅客知情权和自主选择权。特别是对退改签、里程积累、行李托运和中转服务等有限制的，应当以清楚、明确形式将购票限制条件告知购票人，避免产生歧义或者误导旅客。

三、加强对互联网机票销售行为的监督管理

中国航空运输协会要按照《关于开展 2017 年“民航服务质量规范”专项行动的通知》的部署和要求，加强对销售代理企业监管力度，推进互联网机票销售平台专项整治工作，加大对票务违规行为惩戒力度，改善广大旅客网上购票体验。

民航各地区管理局和监管局要对辖区内的互联网机票销售行为依法实施监管，维护航空运输市场秩序和旅客合法权益。

运输司

2017 年 8 月 9 日

抄送：王志清副局长。

各地区管理局、各监管局，消费者事务中心。

承办单位：综合业务处

电话：64091918
