“被预订”机票后又遇退票难

陌生人为何替我买机票？

航空业内人士指出，冒用他人身份信息购票，或为利用航班延误获利和预占舱位

据《南方都市报》报道，手机里莫名出现不是自己购买的东航机票，因为担心身份信息被冒用去退票，却被告知“只有购票人才能从官网退票”——上海的彭先生最近就摊上了这么一件令人糟心的事。

彭先生的信息为何会被盗用？冒用他的个人信息订机票用意何在？记者发现，在以往的类似事件中，曾出现过以他人名义购买机票并利用航班取消、延误获利，或者旅行社为预占舱位用已有旅客信息“填位”的情况。

A 【遭遇】明明没有购买机票 却收到订票信息

彭先生告诉记者，6月10日他的航旅纵横App突然跳出了一张机票信息，显示为7月1日从柬埔寨金边飞往上海的东航MU760航班。可是自己明明人在上海，也没有去金边的计划。

带着疑问，彭先生拨打了东航的热线电话，想要取消这张机票。从东航客服口中，他了解到了购票人王某的姓名和东航账号，这张机票就是购票人从东航官网预订的。但当他提出要退票时，客服以“只有购票人才能从官网退票”为由拒绝。

随后，彭先生致电民航服务质量监督热线，得到的答复依然是“不可能取消”，也不能帮忙联系购票人或提供联系方式，原因是“要保护购票人隐私”。

眼看着起飞日期日渐临近，彭先生在百般无奈之下，于6月30日带着护照去到东航位于上海江宁路的线下营业厅。然而，即使他自证了身份，工作人员的答复仍然是“谁买的谁来退”。

记者就此事致电东航热线电话。客服回复称，一般来说，通过网络渠道购买客票，需要购票人通过原购票网站，登录原购票账户，找到原购票订单，才能选择退票，款项也只能原路返回。

至于购票者的信息，东航告诉彭先生，他们既不会主动联系询问，也不会透露对方的联系方式。“东航一再表示要保护购票人隐私，但对我的信息被侵犯盗用的事实置若罔闻。”彭先生对此愤愤不平。

当天彭先生还发现，机票已经被改签到了8月19日的同一个航班。显然，购票者再次绕过彭先生，对机票信息进行了更改。

“他可以非常轻易地用我的信息订票……我在东航有账号，也有绑定手机号，但是对方可以用我的号来订票，”他说，“如果没有航旅纵横，我到现在还不知道自己的信息被盗用，我也不知道对方盗用我的信息订票意图何在。”

不过，即便自证身份，也无法取消一张以自己的身份信息订下的机票，这是最让彭先生觉得不可思议的地方。“我就想请问东航一个问题，我要怎样做才能取消这张扎眼的机票呢？”

彭先生收到的信息截图（资料图片）

B 【分析】或为利用航班取消、延误获利

彭先生发微博讲述自己遭遇的那天下午，东航就主动联系了他，并表示已收到投诉，之后会跟他电话联系。7月1日上午11点左右，记者了解到，彭先生已就此事报警。

7月1日下午，彭先生发现机票状态已经变为“已退票”。他告诉记者，东航称系购票人王某自行退票，但王某称她对购买机票一事并不知情，均为其同事所为。据悉，东航正在进行进一步调查。

这条微博下，也有网友称听说过类似事件：“我一个闺密前几天也收到了东航的订票信息，关键她没有订票，当时她还说可能发错了。”还有网友称朋友遇到过类似的情况，最后查出来是旅游公司员工利用航班取消漏洞，获取非自愿退票赔偿。

事实上，前不久引起极大争议的一起事件，就是利用航班取消、延误获利的，而且中间也涉及冒用他人身份信息的环节。

据媒体报道，南京一女子李某利用自己曾经的航空服务业工作经历，预测容易发生延误的航班，并擅自使用亲朋好友的身份信息购买机票和多份航班延误险，飞机发生延误后即申请理赔，由此获利300余万元。目前案件正在进一步侦办中。

而像彭先生这样，被陌生人冒用身份信息的情况，早在2016年就发生过。

据《北京青年报》报道，2016年12月27日下午，北京市民崔先生收到一则当天17点45分从北京飞往普吉岛的海南航空HU7929的航班信息，而他并未预订过这个航班。但直到该航班起飞，都没有人冒充崔先生的身份换取登机牌乘坐飞机。

原来，一般旅行社会提前几个月和航空公司沟通，预留一部分团体票。此前崔先生和家人曾于12月初去过普吉岛，负责出票的中西国际旅行社工作人员误把已经出行过了的旅客信息当作27日需要出行旅客的信息报给了海南航空。

尽管上述事件只是一起“乌龙”，但有航空业内人士告诉记者，旅行社用曾经在旅行社预订过机票的旅客信息“填位”的现象时有发生，这是为了预占舱位、锁定航班座位。

C 【应对】身份信息被冒用可向市场监管部门等投诉

对于彭先生的遭遇，中国互联网协会法治工作委员会副秘书长胡钢对记者表示，未经他人许可或委托，冒用他人名义从事某种民事活动，包括预订机票等，属于无效的代理，也是一种侵权行为。

“从民事关系来讲，冒用他人身份预订机票，首先侵犯了当事人的姓名权等权利，也可能造成其他后续损害，甚至造成严重后果。”因此，他建议当事人向市场监管部门、民航局、消协等投诉。胡钢还表示，如今很多事情都是通过网络办理的，为了降低社会的运行成本，相关运营者一般只能进行身份的形式审查，难以确认办理事务的人是否为本人或者获得了其授权，导致个人身份很容易被冒用，进而给当事人带来一系列连锁损害。

“域外一些国家，利用他人个人信息、假冒他人身份骗取钱财的行为均构成‘身份盗窃’，并作为一种犯罪行为加以防范与制裁。”针对国内出现的冒用他人身份预订机票、窃取他人入学资格的情况，他建议构筑“身份盗窃”与“冒用他人身份”行为的严密法律制度。一旦出现冒用或滥用他人身份的情况，即追究违法者的民事与行政责任，直至以“身份盗窃罪”与“冒用他人身份罪”追究其刑事责任。 （蒋琳 尤一炜）