



“机闹”后航班取消，乘客损失谁来担？

专家法律分析“男子大闹致航班取消300人改签”一事



- 如果因违法行为人的“机闹”导致航班延误或者取消，进而导致航空公司对乘客承担了相应的民事责任，尤其是涉及赔偿或者补偿，则航空公司有权向违法行为人追偿
- 如果“机闹”行为严重威胁飞机安全，造成严重后果，可能构成破坏交通工具罪，以危险方法危害公共安全罪或者故意伤害罪等，需承担刑事责任
- 有关部门及航空公司自身应该制定严厉的处罚措施，对于违规行为要及时处理，形成有效的震慑，政府和航空安全监管机构应该加强监管和执法力度，对于违法者要及时处理，确保航空安全。同时，设立举报渠道，鼓励公众积极参与监督，发现违规行为及时报告

□ 本报记者 孙天娇

近日，“男子想免费升舱大闹致航班取消300人改签”的话题冲上热搜。有网友发布的一则视频中，多名机组成员围着一名男子进行劝说，但该男子情绪颇为激动，其间与多位机上乘客发生口角冲突。最终，该航班被取消。

航空公司随后回应称，该航班系天气原因取消，天气原因为不可抗力因素，所以不提供相关补偿。1月5日，首都机场公安发布通报称，2023年12月30日23时41分，大兴机场某出港航班上，一行三名乘客因座位问题与航班机组发生纠纷。经调查，董某、赵某的行为已违反治安管理处罚法，构成扰乱公共交通工具上秩序的违法行为，依法对董某作出行政拘留处罚，对赵某作出行政处罚。

事件曝出后，不少网友在谴责“机闹”行为的同时，也提出了质疑：航班最终因天气原因取消，乘客只能改签而无任何赔偿，然而纠纷持续两个多小时，是否因纠纷未能及时处置而导致航班错过适飞时间？乘客的损失是否应由“机闹”人员或航空公司承担？

晚点航班遇“机闹” 大量乘客权益受损

结合公开信息，2023年12月30日18时及21时，北京飞往四川成都的两个航班延误，乘客被统一安排乘坐MU6797次航班。

据媒体报道，有当时在机上的乘客回忆说，在23时左右乘客登机后，头等舱一名男子与机组人员发生争执，其只买了自己和儿童乘客的头等舱机票，保姆在经济舱，男子以保姆要照顾小孩为由，要求让保姆也来头等舱，让其保姆怀抱儿童占座，并提出让空姐全程帮他带孩子等诉求。男子被拒绝之后进行“机闹”，与空乘、空保甚至周围乘客发生言语冲突，并拒不纠正错误言行。

双方一直僵持不下，直到次日凌晨1时30分，涉事男子一家被警方带走。“随后，机上广播说因为成都双流机场天气原因取消航班，建议乘客下机。”该乘客回忆说。

航班取消后，当天东航为受影响乘客提供了安排食宿、交通补贴、专设柜台退改签、次日航班补班等服务保障，尽量减少乘客受到的负面影响。12月31日，东航为乘客安排了补班航班MU6795，10时43分起飞，13时6分抵达成都天府机场。

事情发生几日后，有网友在社交平台上发布了纠纷发生时的一段视频，直言“将近300个乘客为他的无赖行为买单”，该事件随即引发热议。

有声音认为，虽然最后航班是因天气原因取消，但原定于23时起飞的飞机，在两个多小时的纠纷过程中，很可能因纠纷错过了适飞时间。对于机上乘客的损失，闹事男子必须担责。同时，机组成员未能及时制止平息纠纷，是否也应承担相应责任？

北京瀛和律师事务所航空法律事务部主任陈栋分析认为，此次事件的实际情况，需要依据现场证据、机组人员和其他乘客的证言以及可能的视频录像等资料进行综合评估。相关部门会根据调查情况和证据，按照既有的规章制度作出判断。

陈栋说，结合现有公开信息来看，据警方通报，该男子的行为显然违反了治安管理处罚法第二十三条第一款第(三)项之规定，构成扰乱公共交通工具上秩序的违法行为。这种行为不仅对航空公司的正常运行造成了影响，也对其他乘客的权益造成了侵犯。

“机组人员对涉事男子的态度和处理也引起了一些争议。”陈栋说，航空公司以天气原因为由最终取消航班，而未对男子的行为进行快速、有效的制止，实现继续起飞，从而保障其他乘客的权益。此次事件反映出航空公司在此类问题上面临的合规挑战。

中国民用航空飞行学院教授许凌浩告诉记者，如果该航班因天气原因被取消，航空公司依法履行了对不正常航班乘客权益的保障，则航空公司不承担责任；如果因天气原因为由最终取消航班，而导致航班延误或者取消，进而导致航空公司对乘客承担了相应的民事责任，尤其是涉及赔偿或者补偿，则航空公司有权向违法行为人追偿；因为违法行为人导致航空公司损失的，航空公司有权提出民事赔偿；如果因“机闹”行为导致后续航班延误或取消，航空公司有可能承担责任，违法行为人也应承担相应责任。

处理方式引发争议 航班取消根源何在

根据《公共航空旅客运输飞行中安全保卫工作规则》规定，对扰乱航空器内秩序或妨碍机组成员履行职责，且不听劝阻的，机组成员应当采取必要的管束措施，或在起飞前、降落后再要求其离机。

据许凌浩介绍，作为民航领域基本法的民用航空法规定了“飞行中，对于任何破坏民用航空器、扰乱民用航空器内秩序、危害民用航空器所载人员或者财产安全以及其他危及飞行安全的行为，在保证安全的前提下，机长有权采取必要的适当措施”。

《公共航空旅客运输飞行中安全保卫工作规则》规定，机长在履行飞行中安全保卫工作职责时，对扰乱航空器内秩序，妨碍机组成员履行职责，不听劝阻的，可以采取必要的管束措施，或在起飞前、降落后再要求其离机。“因此，机长有权令扰乱人离机，如果不离机，可通知地面机场公安机关处理。”许凌浩说。

按照爆料，在这次事件中，纠纷时间一直持续了两个多小时，其间该男子一度也与机上其他乘客发生了争执。这引得不少网友质疑：机组成员让纠纷长时间僵持不决，是否存在失职？

“在此次事件中，纠纷持续两个多小时且伴随着与其他乘客的争执，理论上机组成员有权并且有责任采取措施解决问题，以便航班能够按计划起飞。如果情况无法通过劝说解决，机组成员应考虑其他手段，包括但不限于额外的燃油费用、延误的赔偿费用及其他相关损失。”

陈栋说，关于机组成员是否存在失职的问题，需要对具体的事件详情有更多的了解。

陈栋说，通常情况下，机组成员会在这类情况下尽最大努力保障飞行安全，顺利执行航班任务且遵守适用的规定。如果确实存在错误的判断或者处理不当的情况，航空公司会进行内部调查，并根据调查结果采取相应的行动。如果机组成员没有在允许的范围及时、有效地采取措施，那么可能会被认为是履职不力。而实际责任的判断通常需要了解全面的事件调查结果乃至司法审判的结论。

“根据事件的描述，该男子在机上的纠纷确实造成了时间上的延误。通常情况下，如果乘客的不当行为直接导致了航班不能按时起飞，该乘客就应该对由此引发的延误负责。”陈栋说。

他进一步解释道，如果该名男子的行为没有出现，航班可能在天气改变之前已经起飞，从而避免被取消。那么，他的行为可能会被视为间接导致了航班取消的一个因素。这种情况下，如果其他乘客因此进行投诉，航空公司在处理投诉时需要考虑以下几点：其一，航空公司方面是否存在服务或应对机上事件不当的情况，从而加剧了纠纷的影响和处理时间；其二，该男子的行为和最后航班取消之间的因果关系，是否可以实质连接；其三，如果最终确定该男子的行为和航班取消之间存在直接关系，那么乘客的投诉可能会促使航空公司追究该男子的责任。

加大整治惩戒力度 提升反应急处置能力

记者梳理发现，近年来“机闹”事件时有发生，公安机关对闹事者多以违反治安管理处罚法予以处罚。例如，2023年9月，一架从云南昆明前往北京的航班上，所有乘客都登机后，两名乘客因调整椅背发生了争吵，其中一名乘客还动了手，导致该航班延误了93分钟。经调查后，警方对前排乘客进行了批评教育，对后排乘客作出行政拘留3日的处罚。

陈栋介绍，对于“机闹”行为，即在飞机上发生的捣乱、暴力或其他影响公共秩序的行为，目前中国的法律法规对此类行为的处罚主要基于治安管理处罚法来执行。除去治安处罚外，“机闹”行为还可能触犯刑事或行政法律条款，面临更为严厉的处罚。如果“机闹”行为严重威胁飞机安全，造成严重后果，可能构成破坏交通工具罪，以危险方法危害公共安全罪或者故意伤害罪等，需承担刑事责任。依据民用航空法和《民用航空安全保卫条例》等规定，对于妨碍飞行安全和秩序的行为，乘客可能会被限制乘坐民航航班，并且可能被列入“黑名单”进行行业禁入。

陈栋说，根据航空公司的相关规定，不遵守飞行规定和指令的乘客可能会被拒载，即在未来一段时间内无法购买该航空公司的机票或者使用其服务。除了上述法律责任，“机闹”者还可能需要对航空公司因此而产生的经济损失承担赔偿责任，包括但不限于额外的燃油费用、延误的赔偿费用及其他相关损失。

在许凌浩看来，以“男子想免费升舱大闹致航班取消”事件为例，两个违法行为人分别被处以行政拘留和罚款，应是公安机关在认定事实、情节和社会危害程度后作出的相应处罚。治安处罚的法律后果加上媒体正面宣传教育，加之公众的口碑笔伐，这种影响力是持久的，对违法行为人也是一种“处罚”，对公众更是一种教育。

此外，根据2018年出台的《关于在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐民用航空器推动社会信用体系建设的意见》(以下简称《意见》)，对于严重扰乱航空秩序、妨碍机组履行职责的行为，可以将行为人列入限制乘坐民用航空器严重失信人名单，有效期一年。

许凌浩说，治理“机闹”应多管齐下，将“机闹”人员列入严重失信人名单予以限制其乘机是非常有效的一个举措，一则从源头上限制扰乱者进入，能确保航空运输的秩序；二则限制乘机的手段对违法行为人而言，后果可能更为严重，有助于促其反省悔改。《意见》出台后，2019年民航局发布了《关于进一步落实在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐民用航空器相关要求的通告》强化实施，定期公布严重失信人名单，社会效果良好。

多方合力治理

座谈会后，费建荣结合自身工作中所收集的问题情况，悉数吸纳法院这份扎实的司法建议，并正式提出代表建议。区人大受理后交由区级政府部门承办。

收到司法建议及代表建议后，2023年10月19日，溆浦镇农业农村工作办公室作出复函，明确将由镇农办牵头，通过加大涉渔产品的检查力度和频次、约谈预警多次出现信誉问题的商贩；强化新农商推广使用，建立养殖户信用库，制作养殖户信用名录；开展渔业从业人员技能培训，运用数字化系统设置养殖户买卖“一件事”功能等务实举措，营造良好渔业营商环境。

与此同时，和溆镇农业农村办公室就建议，第一时间召开辖区内渔业行业座谈会就建议提出的问题与参会人员进行讨论，进一步做好渔业生产环节质量安全监测、评估；做好渔业交易环节监督、管理；做好渔业从业人员指导、培训。

渔业协会会同协会会员开展调研，制定渔业养殖纠纷法律风险防范指引；发动协会会员开展深入鱼塘的普法教育宣传，以拉家常的方式教会养殖户与水产品交付、质量问题应当如何处理。

法院善于发现案件背后的深层社会治理问题，见微知著，有针对性地发送司法建议；人大代表履职行权贯穿始终，以代表建议提升司法建议刚性；政府相关部门高效反馈、协同处理，及时解决并完善机制……多方联动形成治理闭环，从源头上减少矛盾纠纷产生。

“有针对性提出司法建议，是人民法院坚持和发展新时代‘枫桥经验’，以能动司法做实‘抓前端、治未病’的重要做法，不仅有助于个案处理，更主动融入了基层社会治理大局。”溆浦镇法院院长沈佩明说，法院与人大代表在司法建议和代表建议的信息源上加强沟通交流，特别是区域内高频显现的社会治理问题进行互通有无，通过司法建议和代表建议双向转化发挥1+1>2的效果，把问题解决在基层，化解在萌芽状态，实现案结事了政通人和。

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 潘墨钦 王迪

“从养鱼时的饲料、鱼药质量安全到交易时的具体买家，信息一透明，我们就有更多的选择，也能安心养鱼了。”近日，浙江省湖州市南浔区人民法院法官沈静进行案件回访时，涉渔业纠纷的养殖户、收鱼商和渔民，对最近镇上大力度的整治纷纷竖起了大拇指。

这场大力度的综合整治，归功于一份司法建议与一份代表建议的“双向发力”。

成功化解纠纷

湖州市南浔区，自古以来便有鱼米之乡的美誉，特别是辖区菱湖镇，是全国三大淡水鱼商品生产基地之一，享有“中国淡水渔都”的美誉。渔业发展迅速，相关案件纠纷也明显上升，严重制约了渔业高质量发展。

去年上半年，菱湖法庭收到一起涉鱼饲料合同纠纷案件，当地一饲料经销商要求渔民老张支付拖欠的饲料款18万余元及相应利息。因案件看着并不复杂，经当事人同意，该案进入诉前调解，由经验丰富的人民调解员老邵进行调解。

“饲料价格比前一年贵了不说，同样斤两的饲料用下去，鱼都不见长，我还没找他算账呢！”老张一听说被饲料商起诉了，情绪很激动。另一边，饲料商对老张迟迟不付饲料款，也是一肚子火。双方都不肯让步，老张甚至要求对鱼饲料的质量进行鉴定。

调解陷入僵局后，老邵马上将调解的情况向沈静反馈。沈静了解前因后果后发现，这已经是最近第二起因鱼长得比预期要慢而产生纠纷成讼的案件了。

她马上联系了菱湖渔业协会会长沈学能了解情况。“这两年鱼饲料上游原材料一直在涨价，又叠加疫情，饲料价格是比往年要贵。”沈学能说，“饲料质量良莠不齐的情况也确实存在，用同样分量的饲料，今年的鱼不长个，也不是个别现象了。”

“协会鉴定过饲料质量吗？到底有没有问题？”沈静赶紧追问。

“协会只能指导相关工作，渔民来反映的时候，饲料都已经吃得差不多了，还有批次存放等原因，事后很难鉴定检测呀！”沈学能无奈说道。

经过法庭和渔业协会的共同解释，老张意识到要抗辩质量问题启动鉴定耗时又耗力，且鉴定也存在很大风险，最终，老张不再主张鉴定，饲料商也同意放弃利息主张，双方达成和解。

案件虽然调解好了，但沈学能的话一直萦绕在沈静心头。

“这样的案件起诉到法院已经不是第一起了，按照协会方的说法，未成讼的矛盾纠纷还很多。”沈静意识到，纠纷处理决不能停留在个案办结，不能被等待案件涌入法院，必须找到问题症结，源头治理。

开展实地调研

去年7月，菱湖法庭仔细梳理了近三年来涉渔业纠纷案件，并联合溆浦镇渔业养殖发达的和溆人民法庭，就辖区菱湖镇、和溆镇开展系统全面的走访调研。

调研显示，两镇的渔业养殖户(散户)涉鱼饲料、鱼药、活鱼买卖等纠纷一直处于高位运行。在渔业养殖交易过程中，渔业养殖“低小散”特征明显，渔业养殖户自身抗风险能力弱；鱼饲料和鱼药质量问题难以保证导致诉讼风险增加；饲料买卖中的现金价格和账欠价格不一致但未能在送货单上体现导致事实认定困难；渔业交易依赖中间收鱼商，不能及时结清款项但交易凭证又不规范；渔业养殖模式偏传统，监管机制不够规范完善；渔业行业从业者法治意识相对薄弱，诉讼能力明显不足等风险。

“这些渔业养殖交易中发现问题不规范、不监管、不处理，光靠诉讼个案化解，对整个渔业的良性发展是杯水车薪。”沈静说。

综合调研后，去年9月，南浔区法院从加强对渔业行业各个环节的监督管理、加强对渔业从业者的指导培训、加大对渔业纠纷化解力度等角度，向菱湖镇人民政府、和溆镇人民政府、菱湖镇渔业协会发出《关于防范渔业养殖交易过程中法律风险的司法建议》，以期通过规范渔业养殖的各个环节，填补对收鱼商的监管空白，发挥渔业监管部门及行业协会的解纷职能等一系列务实举措，为渔业发展“把脉开方”。

司法建议不能一发了之，而是要一抓到底。

“法院与人大代表加强联系，推动共同关注的重点议题形成司法建议与代表建议。”早在去年8月，南浔区人大常委会就发布《关于加强人民法院司法建议工作的决定》，明确提出要强化司法建议工作，探索司法建议与代表建议转化工作。

恰逢去年9月下旬，南浔区人大正在集中开展“一府一委两院”进代表联络站活动。在菱湖镇菱中人大代表联络站开展的联系群众主题活动座谈会上，南浔区法院副院长朱莹、菱湖法庭负责人沈静和从事水产养殖的各级人大代表以及特邀的菱湖镇渔业协会会长，围绕去年以来渔业养殖过程中的痛点、难点和急需解决的问题开展了一次思想碰撞。

“我们在近期的案件处理和实地调研中发现，饲料及鱼药质量缺乏监管的问题突出。实践中，还存在收鱼商现场压价，拒绝签署欠条凭证等情况。”沈静说，“我们已发送相关司法建议，但想要尽快落地落实，还需要大家群策群力。”

南浔区人大代表、菱湖镇芦东庄村党总支书记费建荣对法院的司法建议非常认同：“在村里经常听到群众反映这类问题，也一直关注是否有切实可行的办法，法院的司法建议很专业，也很有针对性和指导性，应当让它发挥应有的作用。”

合力治理

座谈会后，费建荣结合自身工作中所收集的问题情况，悉数吸纳法院这份扎实的司法建议，并正式提出代表建议。区人大受理后交由区级政府部门承办。

收到司法建议及代表建议后，2023年10月19日，溆浦镇农业农村工作办公室作出复函，明确将由镇农办牵头，通过加大涉渔产品的检查力度和频次、约谈预警多次出现信誉问题的商贩；强化新农商推广使用，建立养殖户信用库，制作养殖户信用名录；开展渔业从业人员技能培训，运用数字化系统设置养殖户买卖“一件事”功能等务实举措，营造良好渔业营商环境。

与此同时，和溆镇农业农村办公室就建议，第一时间召开辖区内渔业行业座谈会就建议提出的问题与参会人员进行讨论，进一步做好渔业生产环节质量安全监测、评估；做好渔业交易环节监督、管理；做好渔业从业人员指导、培训。

渔业协会会同协会会员开展调研，制定渔业养殖纠纷法律风险防范指引；发动协会会员开展深入鱼塘的普法教育宣传，以拉家常的方式教会养殖户与水产品交付、质量问题应当如何处理。

法院善于发现案件背后的深层社会治理问题，见微知著，有针对性地发送司法建议；人大代表履职行权贯穿始终，以代表建议提升司法建议刚性；政府相关部门高效反馈、协同处理，及时解决并完善机制……多方联动形成治理闭环，从源头上减少矛盾纠纷产生。

“有针对性提出司法建议，是人民法院坚持和发展新时代‘枫桥经验’，以能动司法做实‘抓前端、治未病’的重要做法，不仅有助于个案处理，更主动融入了基层社会治理大局。”溆浦镇法院院长沈佩明说，法院与人大代表在司法建议和代表建议的信息源上加强沟通交流，特别是区域内高频显现的社会治理问题进行互通有无，通过司法建议和代表建议双向转化发挥1+1>2的效果，把问题解决在基层，化解在萌芽状态，实现案结事了政通人和。

代表建议与司法建议缘何双向奔赴

湖州南浔区法院司法建议为渔业发展“把脉开方”



漫画/李晓军