

## 【航空法研究】

## 航空公司“付费选座”商业模式的法律规制

——以旅客权益保护为视角

陈亚杰

(中国政法大学 国际法学院/涉外法治学院, 北京 100088)

**摘 要:**航空公司采用不同方式将客舱内的“优选座位”(如靠窗、第一排等便利舒适座位)甚至“普通座位”划分为付费产品,此类“付费选座”的商业模式具有一定的商业逻辑,但过度锁座的行为在一定程度上损害了航空旅客的权益。“付费选座”的商业模式在法律上的性质尚不明确,给旅客的权益保护带来了挑战,其他国家对此类行为的规制经验值得借鉴。在尊重商业模式创新的同时,有关部门必须通过强化信息披露、规制格式条款等方式,保障旅客的公平交易权和知情权,防止过度损害具有特定需求的消费者的基本权益。

**关键词:**付费选座;航空旅客运输合同;民用航空法;旅客权益保护;法律规制

**中图分类号:** D 922.296 **文献标识码:** A **DOI:**10.13486/j.issn.2097-4973.2026.03.010

随着民航业的发展,旅客的乘机体验也在逐渐提升,但“付费选座”问题却仍未解决。消费者提前在线上选座时经常发现靠前、靠窗、靠过道等较为便利舒适的座位被单独锁定,需另行付费或使用会员积分等方可选择。航空公司这样的“锁座”行为引发诸多消费者的不满,认为其是航空公司变相增加收益的手段,侵害了消费者的合法权益。基于此,本文拟通过对“付费选座”模式的商业逻辑和法律性质的深入分析,结合比较法视野下的规制经验,寻求符合我国民航业现状的规制路径,以期实现对航空公司商业创新和旅客权益保护的平衡。

## 一、航空公司“付费选座”的商业模式与其规制现状

### (一)“付费选座”商业模式的行业实践现状

2025 年 11 月 26 日,在针对机票锁座现象

开展专项调查后,江苏省消保委发布了《航空公司机票锁座调查报告》<sup>[1]</sup>,引发社会广泛关注。此次调查选取了国内 10 家主流航空公司作为调查对象,包括东方航空、南方航空、中国国航、海南航空、厦门航空、深圳航空、山东航空、四川航空、春秋航空、吉祥航空,通过消费者实际购票、线上选座的方式,对上述航空公司的官方购票 APP 进行了摸查,重点关注锁座比例、锁座范围、兑换模式及客服解释口径等内容。

调查结果显示,机票锁座服务市场普遍存在四个问题。一是锁座行为普遍存在。10 家航空公司经济舱平均锁座比例约 38.7%,部分航线锁座比例超 60%,被锁定的座位多为经济舱前排、靠窗、靠过道及安全出口旁等消费者偏好的优质座位。二是解锁座位需要变相付费。10 家航空公司的锁定优选座位,解锁方式部分以里程或会员积分兑换。而里程或会员积分的获取渠

收稿日期:2026-03-02

基金项目:中国民用航空局民航安全能力建设项目(民航局[2022]165)

作者简介:陈亚杰(2003—),女,河南南阳人,在读硕士研究生,主要从事航空法、国际私法研究。

E-mail:chenYJ0833@163.com

道,还需要消费者进行一定的额外消费。普通消费者缺乏有效累积渠道,只能被动接受剩余普通座位。三是锁座规则与收费标准等信息不透明且解释不合理。10家航空公司的客服人员均确认,在线上选座阶段确实存在座位锁定现象,但对锁定范围及具体规则的解释较为模糊,锁座规则等关键信息缺乏统一标准。四是协议文本存在不公平格式条款。10家航空公司的格式条款存在告知义务缺失、表述模糊化等问题,而且对座位资源进行歧视性分配,赋予航空公司“单方调整座位”的绝对权利,却未设置异议渠道及补偿机制,权利义务设置不对等。

江苏省消保委约谈上述10家航空公司,提出整改要求,主要包括立即开展自查自纠和对于协议文本中存在的涉嫌“锁座”的不公平格式条款进行梳理和修改。2026年1月4日,由中国国际航空公司执飞的某北京出港航班中,一名申请轮椅服务的特殊需求旅客在提前选座时发现,第一排及靠窗座位仍被锁定,需额外付费或使用航空公司会员积分方可选择。即使江苏省消保委已经约谈过各家航空公司,这样需要消费者“付费选座”的现象仍然存在,可见优质座位被锁定已经成为民航业发展中亟待解决的问题。

## (二)“付费选座”商业模式的商业逻辑

2014年,国内航空公司陆续推出“付费选座”服务,乘客需在机票价格外另行支付费用才能选择特定座位。这一商业模式刚从国外引入时,国内消费者的争议不断。支持观点认为,航空公司作为市场主体享有自主经营权,“付费选座”符合国际航空业满足消费者个性化需求的发展趋势,产品分级属于收益管理的常规手段,有助于提升航空公司盈利能力;反对观点则认为,机上选座并不增加实质性服务成本,相关收费具有变相涨价的嫌疑。<sup>[2]</sup>

自从国内航空公司引入这项服务后,其已演变为国内航空公司的“行业惯例”,锁座行为已经成为民航服务中的普遍现象。部分航空公司回应经济舱锁座是为了预留特殊旅客座位、保障应急座位使用、维持飞行配载平衡等,但航空公司锁座比例大多达到30%以上,且特殊需求旅客在实际选座时并未因身份解锁这些座位,与“预留特殊旅客座位”说法相悖;除安全出口位置外,

大量靠窗及靠过道等较便利、舒适、为消费者偏好的位置被锁定,与“保障应急座位使用”说法相悖;消费者只需权益抵扣或付费即可解锁,与“维持飞行配载平衡”的理由相悖。<sup>[1]</sup>

由此可见,航空公司锁座并非基于前述理由,而是在舱位划分(如公务舱、经济舱)的基础上,进一步对经济舱内不同座位实施差异化收费,体现为服务分层与增值服务策略。看似是“细分服务层级”,实则是将旅客的自主选择权用于营利,这是航空公司“辅营收入”<sup>[3]</sup>战略的一部分,即通过分配座位、托运行李、升舱等服务增加客票销售之外的收入,实现降本增效。但是航空公司锁座比例的升高也影响了消费者的选择,尤其是在相关规则并不透明的情况下,这样的商业模式涉嫌违反《公共航空运输旅客服务管理规定》、《消费者权益保护法》和《价格法》。<sup>[4]</sup>

## (三)我国规制“付费选座”的实践现状

在立法层面,我国尚无专门针对“付费选座”的行政法规或部门规章,相关争议主要依靠《价格法》、《消费者权益保护法》、《民用航空法》等一般性法律进行调整。但是中国航空运输协会2026年1月29日发布了《公共航空运输企业航班预留座位规则(征求意见稿)》(以下简称“《规则》”)<sup>[5]</sup>,该《规则》对预留座位的种类、范围、比例及旅客信息告知等关键内容进行了规范,旨在进一步引导航空公司规范航班预留座位行为,更好地满足旅客多样化、差异化的座位选择需求。

《规则》将免费可选座位外的预留座位分为“运行保障性预留座位”和“增值服务性预留座位”两大类,前者用于满足安全运行和特殊旅客需求,后者则包括权益类(如积分兑换)和付费类座位。其明确了国内航班不得设置付费选座,且免费可选座位比例不得低于经济舱总座位数的70%至80%;国际及地区航班可设置付费选座,但免费座位比例不低于65%。该文件还规定了座位的标识方式、信息告知要求以及变动调整机制,强调在购票、值机等环节以显著方式向旅客披露座位信息,保障旅客知情权和选择权。

《规则》秉持安全优先、人民至上、合规透明和权益对等的原则,既保障了旅客的合法权益,又给予航空公司自主选择权以提供多样化的服务,具有推广价值。需要注意的是,《规则》仅为

团体标准,依据《标准化法》第 18 条,团体标准由社会团体自愿采用,不具有法律强制力。但其作为行业自律工具,仍可为航空公司提供操作指引,推动形成更加公平合理的座位分配机制。

在司法实践层面,我国关于“付费选座”的規制主要集中于价格监管和消费者权益保护领域。2015 年,中国联合航空公司提出收费新政,以部分经济舱每人每次 20 元,安全出口之后的各排座位每人每次 10 元的标准收取选座费。彼时,北京市发改委认为,机票中已包含了旅客运输及享受指定座位的服务,中联航不能再额外收取选座费用,其行为构成“自立收费项目收费”的价格违法行为。2016 年,北京市发改委公布对中国联合航空公司的行政处罚决定,没收其收取的 44 万余元选座费,并处以同等金额的罚款<sup>①</sup>,该处罚决定正是《价格法》在“付费选座”领域的具体适用,此案为国内首例因收取选座费被行政处罚的案件。江苏省消保委约谈 10 家主流航空公司的行为亦释放出监管信号,表明监管部门将逐步厘清行业经营边界,推动消费者权益保障机制的完善。

## 二、“付费选座”的法律性质与效力争议

### (一)航空旅客运输合同视角

我国《民法典》规定,航空旅客运输合同是指承运人将旅客从起运地点运输到约定地点,旅客支付票款的合同,一般自承运人向旅客出具客票时成立,而且完整的客票一般会载明旅客的座位号<sup>②</sup>。航空运输具有公共服务属性,消费者购买机票后,即与航空公司建立了航空旅客运输合同关系,依法享有包括选择合适座位在内的基本服务权利,服务标准<sup>③</sup>也是合同内容的一部分,应

反对此类基础服务拆解收费的行为,否则可能导致公益性或基本服务质量下降。

从合同定义出发,航空旅客运输合同的核心义务在于将旅客安全、准时地送达目的地,座位舒适度并不构成合同的主要履行内容。但是在线上选座模式下,座位号并非由航空公司单方指定,消费者对同一舱位内物理属性相近的座位享有合理的选择期待,包含在机票费用对应的基础服务中。因而在同一舱等内制造服务差异就构成对合同内容的单方缩减,“付费选座”实际上在合同履行阶段单方面限制了旅客的座位选择范围。此外,如果航空公司以商业收益为目的大量锁座,可能构成对合同履行方式的单方变更,涉嫌违反《民法典》第 543 条关于合同履行原则的规定。

### (二)格式条款视角

依据《公共航空运输旅客服务管理规定》,航空公司的“运输总条件”是规范旅客与承运人之间权利义务关系的基础文件,属于典型的格式条款<sup>④</sup>。2025 年新修订的《民用航空法》第 153 条规定,公共航空运输企业应当制定并公布运输总条件,明确客票销售、退票、行李运输、旅客服务等内容,并报国务院民用航空主管部门备案。该条重申运输总条件属于格式条款,明确消费者在购票前有权了解服务相关内容,从而对航空公司提出保护旅客权益的新要求。然而,江苏省消保委的调查显示,多数航空公司在运输总条件中并未明确说明座位锁定的规则、范围及收费标准,甚至在客服咨询中也难以获得合理解释。这种模糊化处理方式导致旅客在购票时难以全面了解自身权利,构成对告知义务的违反。

① 参见北京市发展和改革委员会的京发改价格处罚〔2016〕28 号行政处罚决定书。

② 《民法典》第 809 条:“运输合同是承运人将旅客或者货物从起运地点运输到约定地点,旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的合同。”第 814 条:“客运合同自承运人向旅客出具客票时成立,但是当事人另有约定或者另有交易习惯的除外。”第 815 条:“旅客应当按照有效客票记载的时间、班次和座位号乘坐。”

③ 《民法典》第 821 条:“承运人擅自降低服务标准的,应当根据旅客的请求退票或者减收票款;提高服务标准的,不得加收票款。”

④ 《民法典》第 496 条:“格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。”

此外,部分航空公司在运输总条件中设置“航空公司有权在必要时调整旅客座位”的条款,却未设置权利行使边界及消费者异议渠道,未明确调整后的补偿机制,形成权利义务不对等的局面。此类条款可能构成《民法典》第497条规定的无效格式条款,即“不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利”的条款。“付费选座”作为航空旅客运输合同中格式条款的一部分,应当明确统一规则,事先告知消费者,否则构成无效格式条款后对航空公司的利益也有所损害。

### (三)旅客权益保护视角

#### 1. 是否侵犯旅客的公平交易权和知情权

《消费者权益保护法》第8条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。运输总条件应当在旅客购票时以适当方式告知旅客,旅客的座位选择权作为权益的一部分也包含在其中。这要求航空公司在消费者购票时就应当将座位分布及收费规则等以显著方式提前、清晰告知,不能将其设置在“默认勾选”或隐藏费用中。如果航空公司将座位选择作为独立服务收费,应在购票界面明确提示,并提供可选与不可选座位的分布图,供旅客在购票前做出知情决策。但目前多数航空公司的做法尚未达到这一标准,表明其并未尽到完全的合理披露义务,这种信息不对称侵犯了旅客的知情权。

《消费者权益保护法》第10条规定,消费者享有公平交易的权利,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。但是航空公司利用技术手段和格式条款,可能构成“暗箱操作”,变相强制消费者为“完整服务”二次付费。而且在“付费选座”模式中,航空公司未在购票阶段充分披露座位锁定的情况,导致旅客在选座阶段才发现多数优质座位无法选择,只得接受剩余座位或额外付

费解锁,使得交易条件在合同成立后被单方改变,损害了消费者的公平交易权。

#### 2. 是否构成对特殊需求旅客的间接歧视

《残疾人保障法》第55条明确,公共服务机构和公共场所应当为残疾人提供便利和帮助。2023年中国民航局发布的《特殊需求旅客航空运输服务管理规定(征求意见稿)》<sup>①</sup>第4条规定,特殊需求旅客<sup>②</sup>与普通旅客一样享有行动自由和选择自由的权利,禁止在航空运输过程中歧视有特殊需求的旅客。特殊需求旅客因身体状况可能需要特定座位(如靠近洗手间、靠近出口、第一排等),承运人应据此为其提供合理的座位安排,不得以座位已锁定或需额外付费为由拒绝其合理请求。然而,实践中仍存在特殊需求旅客在选座时被要求付费解锁的情况,这表明现行规定尚未得到有效落实。

中国民航局发布的《残疾人航空运输管理办法》第24条明确,对于腿部活动受限制的具备乘机条件的残疾人,承运人应尽力为其提供相应舱位的第一排座位或腿部活动空间大的过道座位。这符合航空公司所回应的经济舱锁座是为了预留特殊旅客座位,这类安排是基于安全和服务的刚性需求,优先于普通旅客的选座权益。当特殊旅客或其陪同人员提出座位需求时,航空公司有责任在保障安全的前提下,为其安排合适座位,而不能以“该座位已被锁定”或“需额外付费”为由推诿。然而实践中,上述座位对特殊需求旅客同样被锁定并设置付费解锁条件,形成对该群体的不成比例负担,涉嫌构成间接歧视。

### (四)价格法视角

《价格法》第13条<sup>③</sup>规定了经营者的明码标价义务和禁止价外收费的基本规则,是判断“付费选座”是否构成价格违法的重要依据。“付费选座”本质上是在机票价格之外另行收取费用,

<sup>①</sup> 中国民航局在2023年起草公布了《特殊需求旅客航空运输服务管理规定(征求意见稿)》,该稿已完成意见征集,但正式规定尚未出台,其内容目前仅具有参考和引导作用。

<sup>②</sup> 《特殊需求旅客航空运输服务管理规定(征求意见稿)》第61条:“特殊需求旅客,是指因年龄、身体状况等原因,在航空运输中需要提供额外服务的旅客”,主要包括残疾人、老年人、带婴儿旅客、孕妇等。

<sup>③</sup> 《价格法》第13条:“经营者销售、收购商品和提供服务,应当按照政府价格主管部门的规定明码标价,注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。”

其合法性取决于是否在旅客购票时以显著方式事先告知并取得同意。然而,江苏省消保委的调查显示,多数航空公司在购票界面并未清晰提示座位锁定的范围及解锁条件,旅客往往在支付完成后、进入选座环节时才得知需额外付费才能选择心仪座位。此种做法显然违反该条规定的明码标价义务,违背诚实信用原则,使消费者掉入“消费陷阱”,也侵蚀了航空公司的公信力。

此外,《价格法》第 14 条<sup>①</sup>禁止经营者利用虚假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者与其进行交易。航空公司通过技术手段锁定大量优质座位,制造“稀缺性”限制消费者的选择,诱导消费者为获取原本应属于基础服务的座位支付额外费用,如果相关信息披露不充分或存在误导性表述,可能构成价格欺诈。尤其是在消费者对座位选择具有合理期待的情况下,航空公司将旅客基础权益异化为盈利手段,使消费者在信息不对称的情况下做出购买决定,符合该条第四项所禁止的“使人误解的价格手段”特征。

### 三、“付费选座”的域外规制实践

#### (一)美国的立法与司法实践

美国交通运输部(DOT)在购票指导页面将提前选择座位划定为可选服务,属于机票外的价格,只有当消费者同意为此类服务支付费用时,可选服务才能添加到消费者支付的总机票中,例如通过勾选方框选择特定可选服务。而且 DOT 对包含提前选座在内的航空附加服务费(ancillary service fee)的收费透明性也有明确规定,根据《联邦法规汇编》第 14 编第 399.85 条“附加服务费用告知规则”(14 CFR § 399.85-Notice of baggage fees and other fees<sup>[6]</sup>),航空公司必须在购票全过程中清晰、明显地披露行李费、选座费、改签费等附加服务费用,不得在旅客完成支付后追加收费。承运人的主页和销售平台都需要明确披露这些信息,提供附加服务的费

用范围以供参考,不得以 0 美元等不实信息进行标示等。

和国内航空公司的选择部分座位需要额外“付费”不同,当“提前选座”服务本身是可选的付费服务时,DOT 对航空附加服务费的监管态度较为严厉,任何违反该规则所要求披露义务的做法都属于不公平和欺骗性做法。根据《美国法典》第 49 编第 41712 条(49 U. S. C. § 41712),DOT 有权处罚这样的违规行为,例如其官网上 2012 年 8 月公布了对 Royal Jordanian Airlines 和 EgyptAir Airlines Company 等航空公司的处罚决定书。<sup>[7-8]</sup>另外,美国的“ClassAction.org”网站上也公布过两起分别针对 United Airlines 和 Delta Air Lines 的集体诉讼,诉讼原告均指控航空公司在销售“靠窗座位”(window seat)时收取额外费用,但实际座位并不存在窗户,违反了合同义务并构成欺诈和误导性商业行为。United Airlines 和 Delta Air Lines 从未警告客户靠窗的座位可能没有窗户,航空公司也没有提供选项来验证所选座位是否有窗户,也没有在完成预订之前预览或确认飞机的物理配置。<sup>[9]</sup>美国的法律和司法实践表明,在航空公司对座位位置收取额外费用的情况下,若相关信息披露不充分或具有误导性,可能构成消费者保护法意义上的不公平或欺诈行为。

但在残疾旅客的权益保护方面,美国的立法与实践都尚显不足。1986 年美国国会通过《航空承运人准入法》(ACAA),明确禁止商业航空公司基于残疾原因对旅客进行歧视。该法由 DOT 负责执行,其配套的实施细则是《联邦法规》第 14 编第 382 部分(14 CFR Part 382),对航空公司的无障碍义务作出了系统性规定。2022 年,为了应对越来越多的消费者投诉,DOT 发布了《航空残疾乘客权利法案》,以加强 ACAA 下的要求。尽管有 ACAA 和乘客权利法案,但挑

<sup>①</sup> 《价格法》第 14 条:“经营者不得有下列不正当价格行为:(一)相互串通,操纵市场价格,损害其他经营者或者消费者的合法权益;(二)在依法降价处理鲜活商品、季节性商品、积压商品等商品外,(三)捏造、散布涨价信息,哄抬价格,推动商品价格过高上涨的;(四)利用虚假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易;(五)提供相同商品或者服务,对具有同等交易条件的其他经营者实行价格歧视;(六)采取抬高等级或者压低等级等手段收购、销售商品或者提供服务,变相提高或者压低价格;(七)违反法律、法规的规定牟取暴利;(八)法律、行政法规禁止的其他不正当价格行为。”

战仍然存在,这两部法规均未得到完全落实与执行。针对航空公司的违规行为,DOT 修订了对航空公司的要求,以适应残疾人特别是轮椅使用者的需要,在 2024 年底发布了《“保障使用轮椅的航空残疾旅客享有安全且无障碍的出行条件”的最终规则》,该规则于 2025 年 1 月 16 日生效。一个月后,五家美国航空公司(美国航空公司、达美航空公司、捷蓝航空公司、西南航空公司和联合航空公司)提起诉讼,要求美国新奥尔良巡回上诉法院审查并驳回轮椅规则的修订。同样在 2025 年 2 月,DOT 宣布将撤销修订后的轮椅规则,并解释说恢复该规则的决定将推迟到 2026 年底。<sup>[10]</sup>

## (二) 欧盟的立法与司法实践

欧盟在消费者保护和航空运输领域具有较为完善的法律框架。《不公平商业行为指令》(2005/29/EC<sup>[11]</sup>)第 7 条禁止“误导性遗漏”,即禁止故意或可能遗漏重要信息,或者以不明确、难以理解、模棱两可等方式提供重要信息。例如,不披露必须额外付费才能获得靠窗等优质座位,即属于此类不公平行为,应当被禁止。此外,《欧盟消费者权利指令》(2011/83/EU<sup>[12]</sup>)第 6 条要求商家在合同成立前以清晰、可理解的方式向消费者提供完整的价格信息(包括所有税费、附加费用),若未告知额外费用,消费者可不承担。

在航空服务方面,《欧盟航空服务条例》((EC)No 1008/2008<sup>[13]</sup>)第 23 条规定,航空公司公布的价格必须包含所有不可避免且可预见的税费、附加费、手续费,可选费用(如选座费)必须在预订开始时以清晰、透明、无歧义的方式告知,且必须基于“选择加入”原则。这样的规定对“付费选座”的告知方式构成约束,成员国有权对违反该规则的航空公司进行相称的处罚。

作为欧盟重要成员国的西班牙,其消费者事务部在 2024 年处罚了瑞安航空(Ryanair)、伏林航空(Vueling)、易捷航空(EasyJet)等五家航空公司,认为上述航司在座位选择、手提行李收费等方面的做法构成“滥用行为”(abusive practices),涉嫌违反西班牙及欧盟消费者保护法律,未能提供透明定价,损害消费者比较机票价格的能力<sup>[14]</sup>。2026 年,比利时布鲁塞尔商业法院判决认定瑞安航空强制要求消费者捆绑购

买座位选择、行李和其他服务而未清晰披露各组成部分价格的做法违法。<sup>[15]</sup>同年,德国汉堡法院认定在线旅行社 e-Dreams 宣传消费者无法实际获得的“节省”和“折扣”,以及隐瞒航空公司真实的座位预订价格属于“误导性”做法。<sup>[16]</sup>

可见在欧盟法律框架下,航空附加服务收费的核心争议点在于“透明度”而非收费本身。各成员国执法实践中,西班牙立场最为严格,比利时居中,德国则通过分销渠道规制间接规范。不论是欧盟委员会还是各国消保机构,对隐性加价的执法态度都比较严厉,其在“信息披露强制性、标准化”和“禁止欺诈性或误导性商业行为”方面的具体规则和相关案例值得我们借鉴。

## 四、平衡商业创新与旅客权益保护的规制路径

### (一) 推动立法完善,明确披露义务

民航局应在《公共航空运输旅客服务管理规定》中增设专门条款,明确航空公司在购票全过程中披露座位锁定范围、解锁条件及收费标准的义务。应要求在座位图中以显著标识区分免费可选座位与付费可选座位,确保旅客在购票前能够充分知情。同时,应加快推进《特殊需求旅客航空运输服务管理规定》出台,明确特殊需求旅客在座位选择上的优先权,禁止航空公司以付费为由拒绝其合理座位请求,保障其合法权益,避免造成间接歧视。

民航主管部门应联合市场监管部门制定《航空运输附加服务收费透明度指引》,为航空公司提供统一的操作标准,设定底线要求,减少信息不对称。引导航空公司规范自身经营行为,及时公示锁座规则、锁座比例、选座收费标准等信息,接受社会监督,保障消费者合法权益。

### (二) 加强司法审查,健全救济机制

价格监管部门等应当回应社会关切,加大对违法违规行为的查处力度,对超比例锁座、隐瞒收费规则、在标价外收取未明示费用的航空公司依法查处,要求航空公司落实主体责任。司法机关在审理涉及“付费选座”的案件时,应加强对运输总条件等格式条款的公平性审查。对于未尽告知义务、设置不合理收费条款的行为,可依据《民法典》第 497 条认定相关条款无效。

消费者协会和民航主管部门应建立联合投诉处理机制,为旅客提供便捷的维权渠道,建立健全救济机制。对于反复违规的航空公司,可纳入信用监管体系,实施联合惩戒。消费者遭遇“付费选座”纠纷时,可通过 12326 民航服务质量监督热线或向相关部门投诉,依法主张退还不合理费用,维护自身权益。

### (三)建立行业规范,限制付费比例

中国航空运输协会组织各航空公司研究制定的《公共航空运输企业航班预留座位规则(征求意见稿)》是一次良好的尝试,对预留座位的种类、范围、比例及旅客信息告知等关键内容进行规范,有助于倡导航空公司建立更合理、透明的

产品划分规则。然而,该《规则》目前仅为中国航协发布的团体标准,属于规范性文件中层级最低、效力最弱的类型,对于航空公司并没有刚性约束,在实践中完全由企业自行选择或自愿执行。民航局应在后续立法中吸纳该标准中的合理内容,将其转化为行业规章或推荐性国家标准,以增强约束力。

综上所述,航空公司在拓展盈利模式的同时,不得以牺牲消费者权益为代价。唯有在保障消费者法定权益的基础上推进服务创新,履行明码标价、公开透明等义务,才能实现行业持续高质量发展与消费者权益保护的双赢局面。

### 参考文献:

- [1]江苏省消保委. 10 家航司,平均 38.7%座位被锁定!? 省消保委发布机票锁座调查报告[EB/OL]. (2025-11-26)[2026-02-08]. <https://mp.weixin.qq.com/s/eqd24dTlluqfEqb9SqIICw>.
- [2]田姐. 飞机“选座费”到底该不该收? [J]. 中国质量万里行, 2014(7):46.
- [3]陈钢,尹爱明,赵霞. 浅析航空公司辅营收入[J]. 民航管理, 2020(2):38-41.
- [4]程子龙,冯皓. 部分航空公司大比例“锁座”引质疑[N]. 经济参考报, 2025-09-16(4).
- [5]中国航空运输协会. 关于《公共航空运输企业航班预留座位规则(征求意见稿)》征求意见的通知[EB/OL]. (2026-01-29)[2026-02-08]. <https://www.cata.org.cn/portal/content/show-content/23360/gfbz>.
- [6]U. S. Department of Transportation. 14 CFR 399. 85-Notice of baggage fees and other fees[EB/OL]. (2019-04-16)[2026-02-08]. <https://www.ecfr.gov/current/title-14/chapter-II/subchapter-F/part-399/subpart-G/section-399.85>.
- [7]U. S. Department of Transportation. Royal Jordanian Airlines 2012-8-28[EB/OL]. (2012-08-28)[2026-05-08]. <https://www.transportation.gov/airconsumer/eo-2012-8-28>.
- [8]U. S. Department of Transportation. EgyptAir Airlines Company 2012-8-26 [EB/OL]. (2012-08-26) [2026-05-08]. <https://www.transportation.gov/airconsumer/eo-2012-8-26>.
- [9]Kelsey McCroskey. United, Delta Facing Lawsuits Over Allegedly Unfair Windowless ‘Window’ Seat Fees[EB/OL]. (2025-08-19) [2026-02-08]. <https://www.classaction.org/news/united-delta-facing-lawsuits-over-allegedly-unfair-windowless-window-seat-fees>.
- [10]Mostert M P. The Airlines and Airline Manufacturers Have Had 40 Years to Support Passengers with Disabilities-With Few Exceptions, They Have Failed Miserably[EB/OL]. (2026-02-26)[2026-03-08]. <https://nationalcenter.org/ncppr/2026/02/26/the-airlines-and-airline-manufacturers-have-had-40-years-to-support-passengers-with-disabilities-they-have-failed-miserably/>.
- [11]European Union. Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council[EB/OL]. (2005-06-11)[2026-02-08]. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32005L0029&qid=1771085048377>.
- [12]European Union. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council[EB/OL]. (2011-11-22)[2026-02-08]. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083&qid=1771083162577>.
- [13]European Union. Regulation (EC) No 1008/2008 of the European Parliament and of the Council[EB/OL]. (2008-10-31)[2026-02-08]. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32008R1008&qid=1771083565425>.
- [14]Macheras A. Spain hits budget airlines with historic € 179mn fines for “abusive practices”[EB/OL]. (2024-11-27)[2026-02-08]. <https://beta.gulf-times.com/article/695443/business/spain-hits-budget-airlines-with-historic-179mn>

fines-for-abusive-practices.

[15]AFP. Belgian court orders Ryanair to end “illegal” practices[EB/OL]. (2026-02-03)[2026-02-08]. <https://www.euractiv.com/news/belgian-court-orders-ryanair-to-end-illegal-practices/>.

[16]RTÉ. Ryanair welcomes German ruling against eDreams[EB/OL]. (2026-01-08)[2026-02-08]. <https://www.rte.ie/news/business/2026/0108/1552159-ryanair-welcomes-german-ruling-against-edreams/>.

## Legal regulation of the “paid seat selection” business model in airlines: a study from the perspective of passenger rights protection

CHEN Yajie

*(School of International Law/School of Foreign-Related Rule of Law,  
China University of Political Science and Law, Beijing 100088, China)*

**Abstract:** Airlines have adopted various methods to categorize “preferred seats” (such as window seats, first-row seats, etc., which are convenient and comfortable) and even “ordinary seats” as paid products in the cabin. This “paid seat selection” business model has certain commercial logic, but the excessive seat reservation behavior has, to some extent, infringed upon the rights and interests of air passengers. The legal nature of the “paid seat selection” business model is still unclear, which poses challenges to the protection of passengers’ rights and interests. The regulatory experience of other countries regarding such behaviors is worth learning from. While respecting the innovation of business models, relevant departments must ensure the passengers’ rights to fair transactions and informed consent by strengthening information disclosure and regulating standard terms, in order to prevent excessive damage to the basic rights of consumers with specific needs.

**Keywords:** paid seat selection; air passenger transportation contract; civil aviation law; passenger rights protection; legal regulation

(责任编辑:周新颜)

**引用格式** 陈亚杰. 航空公司“付费选座”商业模式的法律规制:以旅客权益保护为视角[J]. 山东航空学院学报, 2026, 43(3): 74-81.

Chen Yajie. Legal regulation of the “paid seat selection” business model in airlines: a study from the perspective of passenger rights protection[J]. Journal of Shandong University of Aeronautics, 2026, 43(3): 74-81.