



# 因为这笔钱，上海地铁又被起诉了

因为误入地铁站，大学生小罗被扣除了3元车费。为此，小罗起诉了上海地铁公司，在她的努力下，2023年9月，上海地铁宣布新规：如乘客确因上厕所、走错路等情况误入地铁站内，可在10分钟内联系地铁站内的服务窗口，办理退票。

在新闻上看到这个规定后，2023年12月18日，上海市方先生在地铁宋园站，10分钟内进行了退票操作。谁知，因为在退票时已经出站，方先生被告知，他的退票操作无法完成。和小罗一样，对此深感不公的方先生，一怒之下将上海地铁告上了法庭。目前，本案已经过二审，判决生效。那么，方先生能拿回自己的2.7元车费吗？

## 【初次交锋】

2022年12月3日，华东政法大学学生小罗在乘坐地铁9号线换乘过程中，发现自己仅是进出了一下地铁站，就被扣除了3元。

小罗认为，“0公里票价为3元”的收费标准损害了自身的权益。为了维护自己的权益，小罗和同学们将上海申通地铁集团有限公司（以下简称“上海地铁公司”）诉至了上海铁路运输法院，请求法院判决，确认上海地铁公司制定的“0公里票价为3元”的格式条款无效，并判令上海地铁公司退还3元。

尽管本案最终以双方和解收场，但小罗的努力获得了成效。2023年9月，上海地铁公司退还了小罗3元车费。同时发布公告，表示近期制定了相关规定，乘客进站10分钟内取消乘车的，可到本站服务中心办理相关手续。

2023年11月，此事经由媒体报道，为大众所熟知。很快，这则由大学生告出来的地铁收费新规，获得了众多市民的点赞。有媒体将此誉为“管理向善的正确姿势”，还有不少外地居民喊话自己所在城市的地铁公司，表示：“这个作业可以抄。”

在密集的报道攻势之下，上海市方先生也从新闻上了解到了这一新规。然而，当时的他并没有想到，因为新规中的一个前置条件，他也会像大学生小罗一样，为了这几元钱，和上海地铁发生诉讼。

## 【再起波澜】

2023年12月18日，方先生在地铁宋园路站乘车过程中，在刷票进站没多久后，因个人原因，迅速出站。此时，距离报道地铁收费新规，已一个多月。

方先生找到了附近的服务中心，要求工作人员帮他办理退费。谁知，方先生的要求，



却遭到了工作人员的拒绝。

工作人员表示，方先生对上海地铁公司新发布的退票规则理解有误。上海地铁公司早已在其官网、官方App以及站内服务中心的服务指南中写明：“乘客进站10分钟内取消乘车的，出站前需主动至本站服务中心办理，超过10分钟或非本站进站不予受理。”

也就是说，方先生如果想要享受未乘车旅客免费退票服务，需要在出站前找到服务中心完成退票才行。彼时，方先生已经出站，也就不再符合免费退票的标准了。

对于这样的结果，方先生非常不满。他认为，自己是通过看新闻，了解到关于同站进出10分钟内可人工退票的相关规定，但并不知道退票需要在出站前办理，出站后不能办理。在这个问题上，上海地铁公司并未尽到提示说明义务，因此该条款应被认定为无效条款。

于是，和小罗一样，方先生向上海法院提起诉讼，请求法院判决撤销上海地铁公司制定的相关条款，并将2.7元车费退还给他。

## 【法院判决】

本案的一审法院——上海铁路运输法院经审理认为，双方争议的焦点在于相关条款是否为格式条款，以及地铁公司是否尽到了相应的提示义务。

一审法院认为，上海地铁公司在2023年出台同站进出10分钟内可人工退票的新规定，是在乘客进站错站、如厕或者借道等客观事

由，需要同站进出闸机的情况下，考虑到乘客的利益，作出的人性化措施，应予以肯定。

但需要承认的是，需在出站前办理退票这一具体要求，新闻报道中并没有明显提及。地铁公司虽然在官网、官方App以及相关服务指南中，说明了这一要求。但在方先生主要使用的公共交通卡上，卡片上并未明确说明相关流程。该流程尚未达到为广大乘客所熟知的程度。因此，一审法院认为，上海地铁公司并未尽到对相关操作的说明提示义务，应对此予以优化，并返还方先生票款2.7元。

在二审过程中，双方当事人均未提交新证据。

本案的二审法院——上海市第三中级人民法院指出，本案系城市轨道交通合同纠纷。方先生与上海地铁公司的客运合同自乘客刷



卡进闸机时成立。一审法院关于上海地铁公司对10分钟内同站进出可至服务中心退票、但必须在出站前办理的规定对上诉人并未充分提示说明义务，判定上海地铁公司返还上诉人票款2.70元并无不当。

至于方先生提出的将相关条款判决为格式条款的上诉请求，上海三中院指出，上海地铁公司的票价计收规则，系发改委等政府价格主管部门经过市场价格调查、听取社会意见、开展合法性审查及集体审议后专门制定的，非地铁公司预先拟定的格式条款。

因此，一审法院对于方先生主张“0公里票价3元”等属于格式条款应认定为无效的诉请不予支持并无不当，上海三中院予以支持。

## 【实地走访】

根据此案的判决结果，方先生最终获得了退款，但需要在站内完成退款行为的相关要求并未发生改变。那么，一旦市民再次遇到和方先生相同的困惑，他们该怎么办呢？是否也需要通过漫长的诉讼流程，才能拿到相应退款？

为此，记者走访了多个地铁站发现，尽管相关条款并未更改，但与方先生的遭遇相比，地铁工作人员的工作方式已柔和了很多。

例如，在上海火车站地铁站，一名工作人员在遗憾地告诉记者，因为已出站，费用已经扣掉了，实际上无法退费后，主动拿出了3元钱，表示愿意弥补损失。

“没事没事的。拿着吧，这是我们站长自己出的，毕竟你是第一次遇到。”这位工作人员连声表示。

在地铁上海马戏城站，相似的一幕也发生了。在工作人员明确告知记者，通过扫码进站，出站后已无法完成退费，上海马戏城站相关负责人同样表示，希望能够自掏腰包将3元现金补给记者。

该负责人解释：“因为目前同站进出收费的机器还在试验阶段，还没有完全推广，上海马戏城站的机器还没有这个功能，真的是不好意思，你没有坐车，其实是应该退给你的，拿着吧。”

当然，也有许多地铁站明确告知记者，根据目前的规定，已经出站后是无法完成退款的。在闸机旁、服务中心旁等位置张贴的服务指南中，已经有明确的告知，需要市民们加以留意。

记者注意到，这些告示虽然将内容说得很清晰，但存在字体较小、文字较多的问题，对于普通乘客而言，仍可能出现因为忽视告示牌，错失退票机会的情况。