

新闻晨报·申度新闻

3·15

特别策划

提升消费体验
共筑满意消费

热线电话 13524337940

机票“捆绑销售”乱象调查

490元买机票竟有230元“搭售产品”

明明机票的原价才260元,但是在第三方平台上,却要花490元才能买到;明明没有勾选任何附加产品,机票却还是比原价高出100多元……近日,多位读者向新闻晨报反映,他们在第三方平台购买机票时,发现实际支付金额与官方票价相差甚远,而消费者溢价购买到的“特惠套餐”“出行礼包”,包含了太多不需要的附加服务。当各式各样的所谓“特惠套餐”乱花迷人眼,消费者想要买到一张原价机票究竟有多难?

490元的机票实际价格仅260元

今年1月30日,刘先生在“智行火车票”平台上购买了一张从桂林飞往西安的机票,起飞日期为2月16日,原价560元。

根据订单页面显示,其中机票(特惠套餐)价格为490元,机建、燃油70元,另外还有30.9元的“无忧保障出行宝”,由于刘先生使用了补贴和优惠券,总共减免了75元。

“我订完票才发现,有个出行宝是自动勾选的,后来我找客服退掉了。”

刘先生说,他使用的优惠券里有5元用在了出行宝上,因此平台只能退还他25.9元,最终,他这张机票花费了490元。

想到自己一不留神就买到了附加的“出行宝”服务,刘先生在平台出票后留了个心眼,他在中国民航官方推出的“航旅纵横”平台上查看,发现自己购买的这张机票实际价格仅为260元,且包含机建燃油费用。

“这合理吗?差价都有230元了。”

刘先生直言,75元的减免费用里,只有5元是用于减免“出行宝”服务的,扣除这一笔费用,自己多花了230元。

为了核实具体票价,刘先生联系上了智行平台客服,对方表示,机票价格确实为260元,但刘先生购买的是特惠套餐,该套餐是组合出售,无法单独拆开售卖,也无法在购买时选择勾选,或取消勾选,套餐内除机票外,还包含酒店满减券50元两张,门票200元满减券两张。

刘先生质疑道,这个所谓的“特惠套餐”明显属于捆绑销售,在订单界面根本看不见几张满减券的明细。若不是发现机票有差价,他根本不知道自己购买了所谓的“套餐”,而且这几张满减券还有不少使用限制,包括7天有效期、不能与其他优惠叠加使用等使用条件。

最重要的是,刘先生根本不需要这些所谓的优惠券。

沟通近一个月获退一赔三

在发现差价问题后,刘先生就多次和智行平台的客服沟通联系,在他看来,平台没有在显著位置标明“特惠套餐”的明细,而且在购票页面没有明确标注机票原价,让消费者误以为自己买到的就是原价机票,有欺诈嫌疑。

据此,刘先生向智行平台提出了“退一赔三”的要求。

从1月30日发现差价,到刘先生2月16日正常出行,智行平台始终没有答应刘先生的退赔诉求,只同意退他230元差价。

无奈之下,刘先生只好向12345市民热线,以及上海市场监管部门反映。在他看来,智行平台对于标明“特惠套餐”的提示并不显著,还得靠消费者自己查找才能找到明细。

经过多次沟通,到了2月25日,智行平台再次回复刘先生,同意了机票总价(即490元总价)退一赔三的诉求,刘先生也很快收到了退赔款项1960元。

刘先生告诉记者,这种“故意打闷包捆绑销售”的形式在其他平台也能见到,他希望通过3·15期间的媒体报道,让更多人在购票时能仔细查看,避免不必要的损失,或是在发现类似情况后,积极维护消费者权益。

特惠票航司与平台合作独享?

针对刘先生碰到的情况,记者采访到了智行平台的工作人员,对方表示,刘先生购买的产品为特惠套餐,包含了机票和几张酒店、门票的满减券,打包价格为490元,而对于260元的原价机票,则是航司给到平台的优惠价,专门用于平台将机票和套餐打包出售。

“这个260块的机票,是航司专门给到我们平台的一



平台和航旅纵横上看到票价存在较大差价



特惠套餐中包含的所谓福利

个特惠价格,同一时间,顾客在其他平台也不会找到这个260块的机票,有可能价格还会比490块的打包价更高。”

该工作人员解释道,对于“特惠套餐”的提示,平台已经在购票界面以及产品详情中进行标注。

然而,记者注意到,在智行平台上搜索机票,页面中排在第一行的机票通常包含了“出行保障”服务,需要顾客额外支付几十元不等的价格,以获得酒店满减券、接机立减券等服务。

从页面第二行开始,顾客点进机票链接以后,排在首位的依旧是包含“出行保障”的机票,有的套餐还会包含“旅行券包”等产品,在此之后,才是没有其他附加产品的机票。

智行工作人员表示,对于刘先生的情况,平台出于关怀客户的角度,已经完成了退一赔三的方案,总共赔付给刘先生1960元,并非是因为捆绑销售的原因赔付。

高价买低价票现象屡见不鲜

如今,通过第三方平台购买机票已成为不少消费者的选择。记者注意到,在第三方平台上一不留神就买到所谓“套餐机票”的大有人在,甚至有人没买“套餐机票”,也碰到了平台票价和实际票价不符的情况。

今年2月23日,李女士也在某平台购买了两张恩施到珠海的往返机票,价格分别是469元和459元,当她买完票后才发现,两张机票都购买了“金牌保障礼

包”,每份48元,因为用不到礼包中的权益,李女士立即联系了平台客服,成功将两份礼包退掉。

没过多久,两张机票陆续出票,然而李女士在“航旅纵横”上看见,这两张机票的原价都是300元,与她实际支付的金额分别相差121和111元。

李女士直言,因为差价的存在,她希望平台能够按照机票总价“退一赔三”,但是,李女士多次和平台客服沟通,从只退差价,到差价退一赔一,再到最后“差价退一赔三”,李女士始终没有接受。

“平台不仅非法侵占消费者的购票款,还隐瞒真相,严重侵犯消费者知情权。”在李女士看来,平台对于为什么会出差价这一问题始终没有一个解释,而且两张票的差价不同,这也是她不能理解的地方。

最终,平台联系上李女士,与其达成协商,处理了差价票的情况。

“有欺诈行为”应退一赔三

记者查询到,《中国民用航空电子客票暂行管理办法》第十四条的规定,“空运企业直销售票处和销售代理企业应使用合法的电子客票行程单,遵照政府有关管理规定进行销售,行程单上客票价格必须与实收金额相符”。同时,第二十三条规定,违反第十四条,空运企业直销售票处和销售代理企业应向旅客承担赔偿责任;情节严重的,由民航行政主管部门责成相关主体对其停业整顿直至取消其经营资质,并可转至税务部门依据有关法律法规对其进行全面审查处理。

此外,《消费者权益保护法》第55条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。

对于刘先生和李女士遇到的情况,以上法规是否适用?记者就此采访了上海创同律师事务所的孙磊律师进行解读。

孙磊律师认为,消费者在购买机票时,应当仔细查看平台对于附加产品是否有相关提示,如果平台并未在显著位置进行提示,那么应该按照机票总价退一赔三进行处理。

“在诉讼实践中,平台涉及有争议的‘捆绑销售’部分往往并非完整的合同金额,所以消费者在举证充足的情况下,对有争议部分退一赔三,我觉得是可行的。”

孙磊律师表示,平台在搭售产品的时候,如果做到了充分且必要的提示,但消费者没有仔细查看,就不能说平台涉嫌欺诈,退一赔三的诉求往往也难以得到支持。

孙磊律师建议,消费者如果碰到平台搭售机票以外的其他产品时,可以在保存好相关证据的情况下,向主管部门反映,例如民航局、市场监督管理局等。

晨报记者 陈泉

渝水堂 高价收购

红木家具·老家具·字画·扇子·印章·像章·老服装·小人书·紫砂壶·玉器·瓷器·地址:多伦路文化名人街182号(近四川北路)
热线电话:65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

四季雅苑弱电安防系统维保招标公告
公司成立满5年,注册资金满伍佰万,有相关资质及服务经验。竞标时间:3月14日至3月18日,地址:长乐路989号201,54043388-665,黄先生。