

购买特价机票强行搭售退改险、接送机券……

机票违规搭售行为何时休

近期,民航局发布通知,就《公共航空运输旅客服务管理规定(征求意见稿)》(以下简称《规定》)公开征求意见。针对当前互联网机票销售中出现的搭售等不规范行为,《规定》明确要求,承运人及航空销售代理人禁止默认搭售行为,以保护旅客的知情权和自主选择权不受侵犯。

记者在多个在线旅游平台搜索时发现,基本上没有出现自动勾选机票以外服务包的情况,但仍然有很多搭售的选项。对此,专家认为,一些商家为了追求利润进行搭售和默认搭售,很容易让消费者落入消费陷阱。

机票搭售花样百出 付款之前无法取消

8月5日,记者浏览多个微信出行小程序和多家OTA平台后发现,部分航线机票仍有搭售产品现象。

记者在某社交软件的小程序中输入北京、上海两个地点后,点击确认,出现了多家航空公司的多趟航班。在出售北京到上海机票的12家航空公司中,只有两家航空公司所售机票无搭售现象,其余10家航空公司几乎每一趟航班都有搭售现象。

出售青岛至广州机票的共有8家航空公司,和北京至上海一样,还是只有那两家航空公司无搭售现象。

同时,记者还登录了一些机票销售平台进行搜索。搜索显示,大部分航班都有搭售现象,只是搭售内容和上述小程序中有所出入。

比如上述小程序中的机票搭售主要有两种形式:机票+50元送机券、40元接机券、20机票券或抽机票免单,如北京到上海的一架航班,机票价格540元,其中包括了上述额度的送机券、接机券、机票券以及抽机票免单机会;机票+40元优享礼包。优享礼包的内容是航班意外险,同时商家还声明,套餐中的产品不可单退。

在一些机票销售平台上的机票搭售形式主要有4种。其中,有3种搭售形式力度大,且都是国内航班:机票+150元接机券、10元酒店券、饿了么12元券;机票+免改期费、40元接送机券、20元机票券;机票+优服专属礼包,优服专属礼包标注的说明是国内机票商品,除享受6分钟出票、60分钟退票退款及60分钟改签的服务保障,另赠送5元淘

票电影票代金券、10元酒店券、饿了么12元券、8折接送机券。还有一种搭售形式是国际航班,力度小,如上海到曼谷的航班搭售中除了机票,只有11元的车船券票。

与此同时,消费者在付款前几乎都无法与商家进行沟通。记者多次尝试以消费者身份与商家就机票搭售问题进行沟通,但操作后发现,无论是上述小程序还是一些机票销售平台的界面,消费者只能直接支付。而如果在菜单中取消搭售的项目时,却没有任何可以勾选的选项。这意味着,想要享受这个特惠价格就得接受这额外的车酒券。

缺乏相应处罚细则 搭售行为屡禁不止

事实上,机票销售类企业的默认搭售行为,早在2017年8月就被民航局明确禁止。当时,民航局发布的《关于规范互联网机票销售行为的通知》规定,在销售机票时不得以默认选项的方式搭售机票以外的服务产品。

紧接着,2018年1月,《民航旅客国内运输服务管理规定(征求意见稿)》规定,承运人或者销售代理人在销售客票时,不得以默认选择方式为旅客作出购买付费服务的选择。如果承运人或销售代理人违反规定,由民航行政机关给予警告,并处1万元的罚款;情节严重的,处2万元以上3万元以下罚款。

今年起实施的电子商务法对在线机票销售中常见的附加产品搭售进行了限制,规定不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项,当时多家OTA平台都承诺全部取消搭售产品。然而现实情况是,多番整顿后搭售行为仍屡禁不止。“机票捆绑搭售的现象不是最近



才发生的现象,由来已久。”北京航空法学会会长董念清坦言。

有业内人士透露,搭售套餐存在的根本原因是利益。在航空公司持续加大“提直降代”力度后,代理商销售国内机票的代理费已经无法覆盖其正常成本,因此代理商需要开源增加收入,特别是在传统销售旺季,消费者会有更强的购买欲望。

对此,北京市律师协会交通专业委员会秘书长黄海波认为,各大线上旅行预订平台的机票捆绑搭售情况由来已久,长期得不到有效解决的主要原因包括:一是在于利益方面的驱动,是平台想通过搭售其他商品和服务的方式博取更高的经济收益;另一方面原因在于立法缺失,没有相应的管理措施和罚则,使平台敢于在销售机票时捆绑搭售其他商品和服务。

“从目前情况来看,面对机票捆绑搭售现象,消费者维权会觉得费时费力;另一方面,在解决不了的情况下,消费者会有‘拉倒吧’的心理。”董念清分析,电子商务法还需要进一步落实,“目前在执行这一环节力量很弱、力度很小”。

明确机票销售规则 加强行业执法力度

近日,包括南方航空、深圳航空、海南航空在内的航空公司相继发布《规范

OTA(各平台)代理价格及产品展示的通知》(以下简称《通知》)。从目前三大航空公司发布的通知来看,此次整顿的重点聚焦在价格和产品的展示环节。

记者注意到,三大航空公司要求的限时整改内容均为:仅允许展示航空公司提供的价格和产品,未经航空公司许可,不得通过“套餐”“标签”或其他形式展示非航空公司提供的加价产品和服务。不同的是整改时间、限定航线和整改范围。

在董念清看来,如果要解决花式搭售的问题,通过航空公司来制约相应平台是比较可行的办法,如果平台上的搭售行为触犯了消费者利益,航空公司可以停止甚至取消该平台销售机票的权利。

对此,黄海波的意见是,规范售卖规则、解决花式搭售问题应当从立法方面入手,应先制定规则,规范平台销售行为;其次应当加强行业管理及执法力度,制定相应的罚则,引导平台依法依规销售机票,以制止、杜绝强制捆绑搭售行为的发生。

作为消费者,一旦发现搭售问题,董念清建议有两种解决途径:第一种就是不找平台而找航空公司解决;第二种就是把这种情况反映到工商部门,工商部门再找航空公司,推动航空公司对这类问题对解决。

(据《法制日报》)