

同程去哪儿等 OTA“十一”档投诉多

国家文旅部拟发新规整治

十一黄金周长假刚刚结束,国家文化和旅游部就发布了一份关于《在线旅游经营服务管理暂行规定(征求意见稿)》公开征求意见的通知(以下简称《暂行规定》),针对在线旅游行业(OTA)“大数据杀熟”“低价游”“非法删评论”等当前业内存在的热点问题都做出了具体规定。

对此,有行业专家表示,《暂行规定》的发布在一定程度上填补了在线旅游市场法律空白,有利于行业的热点在短期内得到有效的整改,但在行业的长期发展中可能还会出现各式各样的问题或现象需要后期的推进。

■新快报记者 郑志辉



■VCG/图

国庆档同程去哪儿等 退改签问题依旧

十一黄金周旅游周过去后,关于在线旅游的消费投诉也随之增多。电商智库平台网经社电子商务研究中心,依据第三方“电诉宝”自9月份到10月7日期间受理的涉及在线旅游平台用户消费纠纷案例大数据,整理发布的一份《国庆小长假 OTA 消费评级榜》显示,各 OTA 平台主要存在以下四大突出涉嫌侵权问题:退款难、订单信息不符、高额退票费、霸王条款。

据“电诉宝”用户投诉案例库显示,李女士曾在“同程艺龙”订购4张25日长沙飞上海的飞机票,订购后发现机票时间有误,于是立即进行改签。“同程艺龙”页面上显示极速改签,选择后再次支付了4张机票费用,其后才被告知极速改签其实是退

票,再重新购买票,且退票手续费高达百分之九十,但同程艺龙没有任何提示。

类似地,黄先生也曾在“去哪儿”购买从福州去天津的航班,10月1日被厦航告知航班取消,可是“去哪儿”却收取130元的退票手续费,拒不全额退款,并且告知平台就是这样执行的,让黄先生去找相关部门投诉。

实际上,早在去年7月16日,民航局就发布了《关于改进民航票务服务工作的通知》,明确提出航空公司要设置阶梯退改签费率制度,严禁 OTA 平台在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用。遗憾的是,直到今年国庆旅游档期,仍有不少消费者通过在线旅游平台预订机票、酒店后,遇到突发情况需要退票时,被告知退票需要收取高额手续费,部分手续费竟是票价的一半价格以上。

文旅部新规重点规范 OTA 平台三大“套路”

10月9日,文化和旅游部发布关于《在线旅游经营服务管理暂行规定(征求意见稿)》公开征求意见的通知(以下简称《暂行规定》),针对“大数据杀熟”“低价游”“非法删评论”等当前业内存在的热点问题,都做出了具体规定。

关于大数据“杀熟”的认定,有律师认为,《暂行规定》给出了一个很明确的判断标准,即针对不同消费特征的旅游者,对同一产品或服务在相同条件下设置差异化的价格,大数据杀熟的本质就是价格歧视。但北京德恒律师事务所黎智鹏表示,认定“大数据杀熟”本身存在证据收集难度。例如,消费者的自行搜索和投诉是发现“大数据杀熟”的线索之一,但最终还要证明在线旅游经营者利用了大数据手段,这明显增加了执

法成本。此外,在市场经济条件下,旅游价格本身具有较大的弹性和特殊性,差异化的标准本身也需要明确。

对于不合理低价游等情况,征求意见稿指出,将依据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国旅游法》,对平台经营者进行处罚。有旅游业专家认为,(出台意见)初衷是好的。但只要这种消费心理存在,低价游很难绝迹。把这个行业内二三十年都没有解决的问题推给平台来解决,很难收到良好的效果,反而可能造成经营的困难。

另外,网经社分析师蒙慧欣还指出,在 OTA 行业现存的问题中,如退改签服务中退款费用如何才算合理等,还需要监管的完善。基于法律的完善、监管的推荐,都是较晚于问题的产生,因此,最重要的,还是平台能够担负起自身的社会责任,主动去解决现有问题和保障消费者权益。

借一还十?! 曝光网络“套路贷”五大套路

新快报讯 记者郑志辉报道 为满足自己的消费需求,借款3万元,实际到手只有2万元,最后债务像滚雪球一样达到了30余万元,还遭无休止的催债骚扰……近期,网上出现多种非法借贷平台,发布含有“无抵押、无担保、无利息”等虚假信息的宣传广告,并精心设计“套路”吸引用户贷款并以

此增高虚假债务。对此,反洗钱专家、金融专家、网络安全专家等齐齐发声,提醒广大用户,借贷前务必要先查看平台金融资质,不轻信虚假宣传语,理性贷款,远离“套路贷”。网络“套路贷”是什么?一般来说,“套路贷”通常以民间

借贷为幌子,通过与被害人签订借款合同,制造借贷假象,并以“中介费”“保证金”“行规”等各种名目骗取被害人签订明显不公平的合同条款,并故意拖延还款日期造成被害人违约从而收取高额违约金等。说到底,“套路贷”的最终目的就是为了非法占有被害人的财产。

“套路贷”的五大套路

事实上,实施“套路贷”的犯罪分子的作案手法并非无迹可寻。一般来说,在“套路贷”中有两个关键角色,分别为用户A、某平台B(无金融资质),他们之间的故事往往是这样展开的:

【套路1】“0抵押、0担保”等虚假宣传

用户A在平台B上看到“0抵押、0担保”的虚假宣传,被“低息”“短期”“急用钱”等因素诱惑借贷。

【套路2】诱签高额“服务费”虚假合同

平台B收集用户A手机通讯录中的相关信息、身份证号等,并让用户A按平台要求签订虚假合同/协议。举个

例子,用户借款5000元,平台以收取“服务费”为由,扣除700元,实际到手只剩4300元,合同签订金额则为15000元(谎称是“行规”)。

【套路3】故意拖延还款日期致用户债务逾期

平台B故意拖延还款日期致用户A债务逾期,并要求用户A全额偿还因逾期虚假增高的债务,如债务由5000元增高到15000元,这种“套路”赚的就是服务费和逾期费。

【套路4】推荐“借上借”恶意垒高借款

用户A短期没法还清债务时,平台B推荐其他不法平台借款给用户A,也就是造成用户A用后账还前账,

最终欠款成“滚雪球”效应,越滚越大。

【套路5】软硬暴力兼施追债

用户A无力偿还,平台B软硬兼施讨债,集中表现为暴力与软暴力交织使用,泼油漆、撬锁、敲诈亲友……给被害人造成无休止的骚扰。

如何避免掉入“套路贷”陷阱?

不难看出,网络“套路贷”的套路环环相扣,一不小心,就可能让大家背上还不完的债。有反洗钱团队人士提醒,谨防“套路贷”,牢记这针对性的五点:理性借贷;不轻信虚假宣传;选择有贷款资质的正规渠道借贷;但凡钱款往来,务必留存证据;若不幸陷入“套路贷”要及时报警。

广州国际购物节 启动

新快报讯 10月11日,2019年广州国际购物节在正佳广场北广场启动。本届购物节以“千年商都,购物天堂”为主题,与香港、澳门知名商(协)会结成战略联盟,联合港澳的优质商贸及文化资源,提升湾区商贸合作水平,探索城市商圈“文商旅”融合创新发展模式。据悉,本届购物节为期1个月,全市重点商圈将在200多个各类网点,联手推出约300场次的购物节系列消费体验活动。

启动仪式上,广州市天河区区长陈加猛表示,此次购物节将进一步深化穗港澳商贸合作和文化交流,助推广州老城市焕发新活力,进一步增强国家中心城市和国际商贸中心的影响力和辐射力。2018年至2019年8月,共有200家首店进驻广州,海外品牌占比43.5%,零售占比56.5%。作为核心商业区代表之一的天河区,共引入140家首店,占比70%。其中,97家首店进驻天河路商圈。(陈学东 刘泳彤)