

新闻追踪

“幽灵机票”难堵 涉事代理商仍在运营

消费探照灯

文羊城晚报记者吴珊胡彦

8月2日,羊城晚报报道《“幽灵机票”惊现飞猪、去哪儿:不是我的错》(详见8月2日A9版)引起大量读者关注。多位消费者向本报爆料,讲述相关遭遇。在上述报道中,飞猪旅行和去哪儿网均表示,“幽灵机票”由平台进驻的机票代理商违规所致,并进行了处罚。报道刊发后,记者调查发现,在飞猪旅行平台,涉事代理商仍在正常运营。值得关注的是,多年前,代理商违规“动了旅客机票”曾引起广泛关注。2016年,多家航空公司更改销售代理协议,禁止代理公司向OTA平台(Online Travel Agency,即在线旅行社,指提供机票、酒店、餐饮预订等服务的互联网平台)投放票源。“幽灵机票”与多年前代理商违规做法有诸多相似。有业内人士表示,此举或再次引发航司关注。

消费者在OTA平台搜索机票
羊城晚报记者胡彦摄

事件持续发酵或引起航司关注

涉事公司仍在正常运营

对于报料人冼先生的投诉,飞猪旅行此前回复羊城晚报称,是代理商违规操作导致,并已针对该严重违规行为进行处罚。冼先生的票由一家名为“阿斯兰航服国际”的飞猪店铺出售,该网店的企业名称为阿斯兰航空服务(上海)有限公司。

经查询,“阿斯兰航服国际”的飞猪店铺仍在正常运营。在飞猪平台上,记者随机搜索了一班广州出发的国内航班,点击排在第一位的订票链接,详情显示,出票方为阿斯兰航空服务(上海)有限公司。

企查查显示,阿斯兰航空服

务(上海)有限公司是一家注册资本150万元的公司。这家公司在2022年被杭州市余杭区市场监督管理局以“虚假宣传(不正当竞争行为)”处以20万元罚款。

违法事实显示,经查明,该公司在飞猪平台开设了飞猪机票官方旗舰店,主要从事机票代理等服务。2021年10月20日至2021年11月3日期间上架了一款名为“某航公务舱单次卡”的商品,同时在商品详情页上展示了关于该商品的“推荐航线”列表,并且规定了只能在规定起飞时段使用。但实际情况是,推荐航线中的部分航线起飞时段内无

历史重新上演?

30日搜索8月15日20时起飞、广州飞上海的南航航班。飞猪旅行平台上显示7种价格可选。点进详情后,在页面最底层的小字部分显示,6位卖家和1位服务提供商均为“阿斯兰航空服务(上海)有限公司”。再比如,在去哪儿网上,上述航班显示有4种价格可选。出票方除了一家为南方航空公司,其他三家均为北京嘉信浩远信息技术有限公司。

具有迷惑性的是,在飞猪平台上,一些标有“飞猪机票旗舰店”“××航空直营店”等特别标识的航班,点击查看详情,机票出售方仍然是代理商。对此,飞猪客服表示,有无标识的产品,其主要区别只是退签规则,有标识的退票更方便。但在消费者看来,如果只是代理商××在飞猪平台上的旗舰店,应注明为“××旗舰店”而不应采用“飞猪旗舰店”。“这样标注,容易让人误认为是飞猪旅行官方出票。建议这些平台在搜索结果页面显著标注代理商。让消费者明白消费。”一位消费者说。

更让消费者担忧的是,如果漏洞堵不住,恐生新问题。消费者郭女士投诉称,她在一家OTA平台预订机票,发现机票预订几乎又回归到代理商的天下。比如,记者于7月

可用航班。上述商品上架销售及宣传内容存续期间共生成520个订单。

8月2日本报关于“幽灵机票”的报道出街后,记者再次采访飞猪旅行和去哪儿网,询问平台如何对代理商进行监管才能避免此漏洞再现,以及飞猪旅行的涉事代理商为何仍在正常运营。去哪儿网的回复与上一篇报道中的区别不大,仍是“去哪儿会对损失进行赔付、保证用户的正常出行。同时基于平台规则对代理商进行严厉的处罚。”同时没有回复代理商是否还在平台上正常运营。飞猪旅行则没有回复。

台购买机票后,不久就接到了自称航司工作人员的电话,对方表示,因机票异常需要退换一笔钱,要求其提供银行账户信息,疑似涉嫌诈骗。“对方能够准确说出我的个人信息和行程,并且是我刚下单没多久,就收到了电话。”郭女士质疑,既然某些代理商可以利用旅客个人信息随意订票,那么,泄露客户信息又有何稀奇呢?

有业内人士告诉记者,机票代理商在OTA平台上售票,平台方负有不可推卸的监管责任。不过,机票的水很深,充满利益纠葛。这也是平台方不愿跟问题代理商进行直接切割的原因之一。该人士透露,若“幽灵机票”持续发酵或引起航司的关注。

针对“幽灵机票”一事,记者联系了多家航司。某全服务航司相关负责人告诉记者,该司规定较为严格,要求代理商投放的政策必须与该司条款里的政策一致,如遇此类违规的代理行为将处以重罚。某廉价航司相关负责人则分析,“代理就是赔钱,利用占用舱位赔钱可能降价”。其还表示,“我们鼓励旅客在航司官网和App购票,不支持代理的行为,这很容易产生投诉。”

律师说法:涉嫌侵犯隐私 支持退一赔三

北京市京师律师事务所合伙人钟兰安律师告诉记者,根据《消费者权益保护法》第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者接受任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。”

根据上述法律规定,退一赔三(退机票和赔三倍机票钱)的解决方式符合我国《消费者权益保护法》第五十五条的规定,是合法合理的。

钟兰安提醒,为避免陷入“被订票”、被赚差价等纠纷,消费者可以采取以下措施:

- 1.选择知名度高、信誉良好的平台进行消费。
- 2.在预订机票、酒店等服务时,保持警惕,注意核对订单信息,确保订单符合自己的需求。

3.定期检查订票状态,如发现异常情况(如被擅自退票、改签等),及时与平台联系并保留相关证据。

4.如遇纠纷,及时与平台协商或向相关部门投诉,必要时可寻求法律途径解决。

新闻链接 OTA平台面临市场之困

近年来,机票代理行业逐渐“变天”,有分析认为OTA平台利润空间持续受到压缩。

2016年机票预订业务进入“提直降代”时期(航司提升机票直销的比例、降低代理分销的比例)。2018年多家航司先后推出“禁止第三方平台”选座政策。同年7月,民航局下发相关通知,对OTA提出要求。其中,OTA平台应加强对平台机票销售的管理,督促、监督平台上的机票供应商严格执行航空公司的退改签收费标准,对违规操作的销售代理企业坚决予以清退。

同时,流量平台的崛起也为OTA平台老巨头造成压力。

飞猪旅行前身为阿里旅行,也被一些分析认为是OTA平台(Online Travel Platform,即航空公司和第三方供应商销售,从中拿抽成的平台)的代表。

有分析认为,未来,OTA平台的核心优势应是服务本身。而如何提质服务,是需要真正深思和面对的问题。

除了“幽灵机票”问题外,近期,去哪儿网还卷入了“杀熟”争议。另外,多个OTA平台在消费者体验方面评价堪忧,在今年凤凰网财经发起的消费投诉大调查中,截至3月15日,有超过13万的网友参与投票。其中,在出行旅游领域,同程旅行、携程旅行、去哪儿旅行和飞猪旅行,分别以15.39%、14.62%、13.83%和11.5%的投票率上榜前四名。(胡彦)

晚晚好彩·福彩 A8

8月5日起! 广州福彩“购买双色球汽车开回家”火热来袭

羊城晚报记者 黄颖琳 通讯员 郭新庆 盘芷滢 插图 采采

近日,广州市福利彩票发行中心发布公告,自2024年8月5日起在全市范围内开展“购买双色球 汽车开回家”活动。该活动将持续开展4周,每周送出2辆广汽传祺E9 PRO汽车加8万元现金、60部荣耀100手机。

组织抽奖,每期抽出一等奖2名、二等奖60名。

在奖品设置方面,活动每期设一等奖2名,奖品为广汽传祺E9 PRO汽车1辆加8万元现金;二等奖60名,奖品为荣耀100手机1部。整个活动期间,广州福彩将送出8辆广汽传祺E9 PRO汽车、240部荣耀100手机以及64万元现金,奖品总价值近400万元。每期抽奖后,中奖者可凭本人有效身份证件及中奖彩票原件前往广州市福利彩票发行中心兑奖室办理兑奖手续。每期中奖者须在规定时间内完成兑奖,逾期视为弃奖。

本次活动奖品奖金涉及的所有税费用均由中奖者承担,车辆上牌手续及费用由中奖者自行负责。广州市福利彩票发行中心充分考虑到彩民个人所得税负担,将一等奖奖项设为“汽车加现金”,其中现金部分足够缴交中奖个人所得税,中奖彩民完全无需担心。据悉,这也是广州福彩历年该项活动的重要特色之一。

公布的彩民朋友也可从活动登记页面进入“我的登记”页面查看中奖情况。7.收到中奖提醒信息,但中奖彩票丢失,可以办理兑奖吗?

答:不可以。中奖者须持中奖彩票原件和有效身份证件前往广州市福利彩票发行中心兑奖室办理兑奖手续。

8.抽中的小汽车,车辆上牌手续及费用由谁负责?

答:汽车上牌手续及费用全部由中奖者自行负责,市福彩中心只负责提供购车发票和中奖证明。

9.在广州以外地区购买的“双色球”彩票可以参与本次抽奖吗?

答:不可以。本次活动仅面向广州市辖区内各福彩销售场所售出的双色球彩票。

今日吉字:丹

今日吉时:午时、未时、亥时
今日吉数:03、08、14
今日吉肖:牛、龙、马、羊、狗、猪
(源源)

偶数现身 连号热出

——福彩玩法走势

36选7:02、03、08、14、15、30、31。

双色球:12、18、19、26、29、30
后区:02、05、09。

福彩 3D:
02、05、07。
(源源)



彩票开奖公告栏

开奖时间:2024年8月2日

“南粤风采”36选7 第2024205期

投注总金额:432146元
中奖基本号码:28 19 29 11 27 26 特别号码:04

中奖情况

中奖等级 中奖注数 总中奖金额(元) 单注奖金(元)

一等奖 0 0 0

二等奖 0 0 0

三等奖 1 12998 12998

四等奖 72 36000 500

五等奖 142 14200 100

六等奖 3157 31570 10

累计奖金 10966887元滚入下期一等奖。

好彩36投注总金额:527226元

类别 投注额(元) 中奖注数 单注奖金(元)

好彩2 33738 426 39

好彩3 493488 794 311

本期兑奖期限:自开奖之日起60个自然日内。

广东省体育彩票中心
广东省福利彩票发行中心授权发布

地址:广州市黄埔大道中315号,邮政编码:510655 广告热线:(020)87138888 广告发布登记通知书:440100190065 订报电话:(020)87133333 全国零售价2元 新闻记者证查验、举报电话:(020)87138800。查验网址: http://press.gapp.gov.cn

8月2日开奖公告栏

好彩1 第2024205期

本期全国销售金额:2352824元

投注总金额:10966887元

中奖情况

中奖等级 中奖注数 总中奖金额(元) 单注奖金(元)

一等奖 0 0 0

二等奖 0 0 0

三等奖 1 12998 12998

四等奖 72 36000 500

五等奖 142 14200 100

六等奖 3157 31570 10

累计奖金 10966887元滚入下期一等奖。

好彩36投注总金额:527226元

类别 投注额(元) 中奖注数 单注奖金(元)

好彩2 33738 426 39

好彩3 493488 794 311

本期兑奖期限:自开奖之日起60个自然日内。

广东省体育彩票中心
广东省福利彩票发行中心授权发布

地址:广州市黄埔大道中315号,邮政编码:510655 广告热线:(020)87138888 广告发布登记通知书:440100190065 订报电话:(020)87133333 全国零售价2元 新闻记者证查验、举报电话:(020)87138800。查验网址: http://press.gapp.gov.cn

8月2日开奖公告栏

七星彩 第24088期

本期开奖号码: 5 6 3 9 9 1 + 1

中奖情况

奖级 中奖注数 单注奖金(元) 应派奖金合计(元)

一等奖 3 5000000 15000000

二等奖 62 7043 436666

三等奖 67 3000 201000

四等奖 2085 500 1042500

五等奖 26886 30 806580

六等奖 1021869 5 5109345

合计 1050972 22596091

本期全国销售金额:2352824元

投注总金额:10966887元

中奖情况

奖级 中奖注数 单注奖金(元) 应派奖金合计(元)

一等奖 3 5000000 15000000

二等奖 62 7043 436666

三等奖 67 3000 201000

四等奖 2085 500 1042500

五等奖 26886 30 806580

六等奖 1021869 5 5109345

合计 1050972 22596091

本期全国销售金额:2352824元