

买机票搭个“专车接送”,订酒店搭个“SPA体验”……《电子商务法》自1月1日起正式实施,转眼已经近一个月时间,以往屡遭消费者投诉的捆绑搭售问题,是否会得到有效遏制?以后通过OTA(在线旅游平台)预订飞机票、火车票,还会遇到那些捆绑搭售“陷阱”吗?1月26日,现代快报记者登录各大OTA平台进行实测调查。

现代快报+/ZAKER南京记者 赵冉

《电商法》实施后 旅游平台“默认勾选”改了吗?

快报记者实测:多数平台默认搭售勾选消失,但各种置顶的增值服务让人看花眼



视觉中国供图

几家在线旅游平台的订票APP页面截图

“默认勾选”即为违法,最高罚款50万元

规定

原本只是在OTA平台上购买一张机票,结果系统自动为用户勾选了保险、酒店优惠券、租车优惠券等选项,导致消费者在不知情的情况下多花了不少冤枉钱。实际上,多出来的这些“套餐”都是系统默认勾选的,如果消费者稍不留意不主动取消,额外费用就会一并支付。这种未经消费者明示同意变相

强制搭售的行为侵害了消费者的知情权、选择权、公平交易权。

《电子商务法》刚一出台,就被认为是遏制搭售行为的利器。其第十九条明确规定:“电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。”第七十七条更是“刚性”:

电子商务经营者违反本法第十九条规定搭售商品、服务的,由市场监督管理部门责令限期改正,没收违法所得,可以并处五万元以上二十万元以下的罚款;情节严重的,并处二十万元以上五十万元以下的罚款。但值得注意的是,条文并不反对套餐式销售,关键是要以显著的方式说清楚,不能让消费者默认勾选。

未发现明显默认勾选问题,但存在“打擦边球”情况

实测

电商法正式实施之后,各大OTA平台的“求生欲”到底强不强?1月26日,现代快报记者分别在携程、途牛、去哪儿、驴妈妈、飞猪和同程等六个平台客户端测试购买机票、火车票。

打开携程旅行网App,跳出提示“为了适应《电子商务法》的要求,你的版本需要升级”。更新后,记者预订了1月30日北京至上海的机票,发现搜索结果中提供了没有增值服务的预订入口,以及有增值服务的“携程预订”入口。其中,置顶选项增值服务入口标有“+¥38金牌服务包”,具体服务内容为“免费改期+接送机券+酒店券”,点击预订,38元服务费会自动计入总价。而当记者点击没有增值服务的预订入口后,

下拉页面又依次出现了“+¥30航空意外险”“+¥18接送机券”“+¥0需看5秒公益广告”三个选项,选择最后一项,才总算躲过了五花八门的“增值服务”。

值得注意的是,当记者在携程上预订火车票时,系统默认勾选了一张免费的“20元酒店立减券”。途牛旅行网App上也存在类似情况,为消费者默认勾选了0元的接送机券和邮轮优惠券。虽然这些券不计入总价,然而这些默认勾选业务对大部分消费者来说却并无用处。

在飞猪App上,记者点击“预订”进去后的机票总价是成人票+机建和燃油80元,总价构成清晰醒目。该页面虽然有“40/份航空组合险”“30/份航空意外险”“20/份航班延误险”供消费者自己

选择,但没有默认勾选。记者随后又登录了同程、驴妈妈旅游App,在预订火车票和机票时,消费者可以选择无任何增值服务的预订入口或者是有明显提示的含增值套餐的入口。

从记者的体验来看,这六大OTA平台均没有发现明显默认勾选行为,基本能做到“以显著方式提请消费者注意”,退改方面的政策也大多有明显的提示。但个别在线旅游平台仍抱有“打擦边球”的侥幸心理。比如取消搭售后,OTA平台不约而同地推出了更多增值服务。虽然不会默认勾选,但被置于非常突出、靠前的位置上,各种各样的预订入口也是五花八门,消费者想要订一张“干净”的票还需睁大双眼看仔细了。

相关

大数据杀熟、信息泄露 新规还给OTA平台 下了这些“紧箍咒”

除了对捆绑销售的打击戳中了OTA平台的痛点,现代快报记者发现,《电商法》中的其他多项条款,也都对在线旅游的情况很有针对性。

比如针对“大数据杀熟”,第十八条规定:电子商务经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果,应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项,尊重和公平保护消费者合法权益。

此外,针对平台预订用户的信息泄露问题日益严重,去年曾爆发酒店用户信息大规模泄露事件。此次电商法对此专门规定:电子商务经营者收集、使用其用户的个人信息,应当遵守法律、行政法规有关个人信息保护的规定;应当制定网络安全事件应急预案,发生网络安全事件时,应当立即启动应急预案。

在OTA与消费者的纠纷中,问题究竟出在平台身上还是出在供应商身上,经常会出现责任扯皮。但消费者不会区分得那么细,只向平台追责,有时不乏出现“误伤”的情况。此次电商法进一步强调了平台的责任,包括对供应商的审核、登记、建档、更新等。产生纠纷后,如果平台方“知道或应当知道”相关情况而未采取必要措施的,要承担连带责任。

惟改革者进 惟创新者强 惟改革创新者胜

