

携程等购票平台被曝“帮”你消费

系统自动为消费者勾选多项附加收费服务 律师称捆绑销售行为侵权

只想在旅行服务在线平台上订张机票，系统却把多项附加收费服务为您放入订单，如果取消，则不能享受机票的优惠。记者调查发现，类似的陷阱不止在一家旅行服务在线平台出现。

近日，细心的网友发现，携程、同程、去哪儿、途牛等旅行服务平台，在线订票存在消费陷阱，在消费者不知情的情况下，“帮忙”勾选航空保险、贵宾休息室、酒店大礼包等付费服务项目，页面没有任何提示。如果消费者不注意的话，直接点击付费，就会稀里糊涂地为不明账单付钱。律师认为，虽然利用低价吸引消费者是正常的商业手段，但添加诸多莫须有的绑定，暗中提高了消费者购票的成本，损害了消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。

爆料

用携程买机票遭遇“被消费”

网友老范近日吐槽自己的购票经历。老范在使用携程APP购买从深圳到石家庄的机票时，发现最终结算价格比主页报价高出不少。起初他以为高出的部分是机场建设费，但是仔细研究后，老范发现自己在支付机票费用的同时，还被携程擅自做主，购买了“航空保险”“贵宾休息室”和“酒店超值券”等付费服务项目。

老范预订的是4月7日11时50分深圳飞往石家庄的航班机票，搜索到的价格为1037元，但是结算价格为1152元，比网站最初报价高出115元。老范说，一般情况下，消费者会认为这是机场建设费。但是细心的老范点开页面右下角的明细单发现，这“1152元”票价属于成人套餐，一揽子消费项目包括：机票费1037元、机场建设费50元、贵宾休息室29元、酒店优惠券36元。老范说：“下单时网站并没有提醒是否需要额外购买‘贵宾休息室’‘酒店优惠券’服务，却在购买机票过程中悄悄帮你勾选了上述付费服务，如果消费者没有及时发现并取消，网站就认为消费者默认购买付费服务了。”

令老范更为惊奇的是，在成人套餐之外，还有一项费用是携程帮消费者勾选的，那就是“航空保险”。

令老范感到愤怒的是，“航空保险”和“贵宾休息室”服务费可以手动取消，但是38元的“酒店优惠券”服务无法取消。

调查

取消附加项目 机票价格反涨128元

为证实老范反映的情况，记者在携程APP上以购票者身份选取5月1日7时30分北京至上海的某航班，查询页面右上角蓝色区域显示票价为成人套餐480元+38元，但是左下角橘色字体显示机票金额为583元。因为有老范的遭遇在先，记者注意到页面右下角有两个小字“明细”，点开一看，原来购买的是568元成人套餐，里面包括480元的机票费、一张价值38元的酒店优惠券、50元的机场建设费、一张价值15元的接送机券。再进入下一个页面，记者发现在“特惠购”区域中，价值15元的接送机券、价值29元的贵宾休息室服务、价值10元的快速安检服务都已经被自动勾选。

记者手动取消了这些服务项目后，本以为机票价格会便宜54元，可没想到机票价格非但没有降下来，反而涨为608元。

记者再次点开明细看到，成人套餐账单中又多出一项40元的组合险，这份组合险包括航空意外险和延误险，好在可以进入相应页面取消。

可是与老范遇到的情况一样，记者怎么也找不到价值38元的酒店优惠券的取消通道，这意味着消费者到达目的地之后，不论是否需要使用这张优惠券，都必须把它购买下来。

值得一提的是，在记者购票的整个流程中，携程替消费者做主购买了数个收费服务，却不给消费者任何提示。如果没有老范的爆料，那么记者在购票时也会稀里糊涂地为不明账单付钱。

回应

取消附加服务就不再享受优惠

记者针对此事以消费者身份咨询携程网客服，客服人员的回答是：若您说的是三选一中的酒店券，您可以取消，但是



在携程这两个机票购买界面，系统自动为消费者勾选了“接送机券”“贵宾休息室”“优惠券大礼包”等收费项目

机票价格上涨，即您放弃了选择附加产品，将不再享受机票降价优惠；若您说的国际酒店优惠券是在填写乘机人信息页面的酒店券，这个是不需要您付费的，如果您不需要，可以不用管它的。

您另一名客服人员说，如果您不需要优惠券的话，您在查询价格页面点击橙色“预订”按钮左侧下的箭头，会展开优惠券产品，点击优惠券前方框，勾选表示已选择该优惠券，没有勾选的为不选择。

按照客服人员的提示，记者在机票查询页面果然找到那个小小的箭头，点开后就看到3张优惠券，包

括海外酒店大礼包券一张、用车大礼包券一张、旅游礼包券一张。其中海外酒店大礼包已经在记者不知情的情况下被勾选。

记者还发现，除了第三方购票服务平台携程、去哪儿、途牛等存在捆绑销售现象外，微信预订机票、火车票，个别航空公司官网，也存在绑定销售保险的现象。

如果消费者在预订机票、火车票时没有注意，直接点击支付的话，那么几十元到上百元的保险就含在机票、火车票订单里了，这对消费者的观察能力是一个考验。

律师说法

捆绑销售侵权 消费者要多看多问

全国律师协会会员、北京市京师律师事务所高级合伙人王琮玮律师认为，网上购票手机支付等服务日渐被人们喜爱，一旦成为习惯，往往容易相信平台，而不注意“酒店优惠券”“接送机券”等捆绑服务，直接导致消费者花很多冤枉钱。

在这些捆绑销售的事件中，它侵犯了消费者的哪些权利？我们该如何维权？

王律师指出，旅游平台捆绑销售行为一定程度上侵犯了消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。

《消费者权益保护法》第八条规定：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

《消费者权益保护法》第九条规定：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，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

选择在携程、途牛等网络平台上购买机票、高铁票等，是消费者根据自己的需求、意向和兴趣做出的选择。但是，这些平台利用消费者的“偷懒”心理，在后期消费者支付购买时捆绑“酒店优惠券”等强制性服务，

导致消费者在无意中做出选择，购买了自己不知道的产品以及服务，这侵犯了消费者的自主选择权和知情权。

《消费者权益保护法》第十条规定：消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

《反不正当竞争法》第十二条规定：经营者销售商品，不得违背购买者的意愿搭售商品或者附加其他不合理的条件。

上述购票服务平台进行捆绑式销售的行为是为了增加销售额而采取的一种销售方法。虽然利用低价吸引消费者是正常的商业手段，但为了利益的扩大，暗中提高了消费者购票的成本，损害了消费者的公平交易权。

王律师建议，首先，消费者要向捆绑销售说“不”，尤其在选择产品、服务时，要多看、多问、多比较。要及时联系平台客服，积极协商争取自己的合法权益。当遇到平台等机构不承担责任时，可向消协投诉。

其次，主管部门应制订措施，加强惩治力度，实现合力监管。为了几块钱捆绑差价走诉讼程序，对于消费者来说很麻烦，这也是很多消费者直接放弃维权的原因，甚至一些消费者为了急于买票出差或者回家而选择妥协。因此，要想杜绝这种现象，需要有关部门完善制度，联合执法，严厉惩治这种行为。

(据《北京青年报》)