

万豪、达美航空、ZARA、美敦力将港澳台等地区列为“国家”，被有关部门责令整改 万豪迟到的道歉 网友不买账

近日，万豪酒店集团在会员调查问卷中将西藏及港澳台等地区列为“国家”一事引发众多网友谴责。网友调查发现，除了万豪酒店，ZARA、美敦力将台湾地区列为“国家”，达美航空的网站将西藏、台湾地区列为“国家”，并予以举报。对此，外交部发言人表示，在华经营的外国企业应当尊重中国的主权和领土完整，尊重中国人民民族感情。12日，上海市网信办核对了网友的举报信息后，责令ZARA、美敦力两家公司的网站立即更改违法违规内容，并发布致歉声明。中国民航局也发文称，要求达美航空查明事实、立即整改，并公开道歉。截至目前，万豪国际集团、ZARA、美敦力、达美航空均通过其官方渠道公开道歉。

将西藏、港澳台等地区列为“国家” 多家外国公司引网友谴责

近日，万豪国际集团在发给其中国会员的调查问卷中，把西藏和港澳台地区都列为“国家”，引发众多网友谴责。随后，包括ZARA、美敦力、达美航空等在内的多家公司也被网友发现存在违法违规内容。

网友发现，在ZARA中国官方网站上，一则关于衣物回收的告示中将中国的台湾地区列为与澳大利亚、法国等平级的“国家”。而在美敦力公司的中国官网右上角的国家选择中，有“中华民国(台湾)”的字样，并与其他国家并列。

还有网友在使用达美航空中文网站时发现，达美航空网站在填写用户个人信息的国家一栏中，将台湾和西

藏列入选项。被网友举报到网络上后，引发很多网友谴责，很多网友认为此行为伤害了中国消费者的感情。

相关事件也引发了政府部门的高度关注，1月12日，外交部新闻发言人陆慷在外交部例行记者会上，回应了万豪酒店集团在其会员邮件和手机应用软件注册页面上，将港澳台和西藏列为“国家”一事。陆慷称：“香港、澳门、台湾、西藏都是中国的一部分，这是客观事实，也是国际社会的共识。我们欢迎外国企业来华投资兴业，同时，在华经营的外国企业也应当尊重中国的主权和领土完整，遵守中国法律，尊重中国人民民族感情。”

万豪遭多次投诉才道歉

1月9日早上，微博用户“仲举扫地”将万豪把“中国大陆”“香港”“澳门”“台湾”以及“西藏”并列的情况发到网上并怒斥万豪的做法。他称，这已经不是第一次投诉万豪，万豪不但不改，反而越来越过分。

1月10日晚间，上海市黄浦区网信办和市场监管局通报表示，该局已于1月9日和1月10日先后两次约谈万豪酒店管理公司上海负责人及万豪国际集团大中华区负责人，要求万豪国际酒店立刻撤下所涉内容，同时对网站和APP上发布的所有信息进行全面检查，杜绝出现类

似内容；要求万豪国际酒店及时回应公众关切，通过多种渠道发布改正声明，尽最大努力消除不良影响。

1月10日晚间，万豪曾通过“万豪礼赏”微博号发布声明，称万豪国际集团已对集团的网站和APP内容进行自检，并立即采取措施，尽最大努力以确保官网以及APP上对于国家和地区划分以及表述的准确性。万豪国际中文、英文官网已更新修正，APP也于1月9日更新完成。万豪称：“由于APP本身并无自动更新的功能，烦请消费者将APP版本更新至最新版。我们将继续检查并优化网站和

APP的内容。万豪国际集团目前积极配合政府相关部门的调查。我们再次真诚道歉，并感谢宾客以及网友的反馈。”

1月11日早间，“万豪酒店及度假酒店”微博终于转发并置顶了上述声明。1月11日下午，万豪再次发表声明，称绝不支持任何损害中国主权和领土完整的任何分裂组织，对任何可能引起对以上立场误解的行为深刻道歉。

而此时，距事件被曝光已过去两天时间。

万豪的道歉网友不买账

对万豪的做法，不少网友纷纷表达愤慨之情，“以后再也不住了”“本来年后要去万豪酒店入职的，不去了”“会和身边所有朋友一起抵制”。对于万豪的4次声明，不少网友也认为“没诚意”“不买账”“小号道歉，监管部门通报后，大号才转发，差评”“第一则道歉声明中，仅仅是在向会员道歉”。

万豪礼赏会员部客服中心一名主管告诉记者，这“肯定是错误”，公司正在排查“出错原因”。

同济大学法学院副教授刘春彦说，万豪酒店的行为，不管出自故意还是过失，都违反了网络安全法等相关规定。

上海市光大律师事务所高级合伙人吴海律师认为，香港、澳门、台湾和西藏都是我国领土不可分割的一部分，万豪以邮件方式联系客户，其实是通过互联网发送广告的行为。邮件中将上述4个地区列为“国家”，直接违反了网络安全法和广告法的规定。

不少网友表示，未来不再入住万豪和其旗下的相关酒店；有旅行社的导游在微博表示，已经调整下一期的旅行行程，取消了万豪系酒店。

1月11日，上海市网信办责令万豪国际集团从1月11日18时起对其官方中文网站、中文版APP自行关闭一周，开展全面自查整改，彻底清理违法违规信息，及时向社会公布对事件的调查结果和处置情况。上海市网信办将视整改情况再作进一步处理。

(据新华社、《北京青年报》)

“抢票软件”肆意加价钻法律空子？

春运抢票进入白热化阶段，4个问题有待解决

1月13日开始，通过网络或电话可以买到2月11日(腊月廿六)的春运火车票了，春运“抢票战”已经进入了白热化阶段。面对难买的火车票，你是老老实实在12306网站或APP上抢票，还是借助第三方软件“花钱买速度”抢火车票呢？为了验证12306网站、加价抢票网站到底哪个更快，记者1月12日分别使用12306、360浏览器、携程APP“50元套餐”、高铁管家“30元光速套餐”、智行火车票“30元加速包”，以及淘宝售卖的网友自行开发的抢票软件，在车票开售的第一时间进行了体验。

■ 记者体验

普通模式800多次抢票都失败了

1月12日7时55分，记者登录网页版12306，并将信息全部填写完毕。8时一到，记者便点击购买D2255次车票，但几秒后已显示“无票”了。

记者在购票试验中发现，12306系统如果余票只有1张或2张的时候，确认订单后就会显示订单排队，最后显

示出票失败，刷新页面后还是显示余票1张或2张。如果余票数很多，整个出票过程就很快。

在抢票网站方面，由于不少抢票网站都选择和不断优化的12306“讲和”，记者便选择360网站进行体验。不过记者用360网站循环抢了800多次，依旧失败。

买不买加速服务，差别并不大

目前“抢票软件”主要分两类，一类是增加了抢票功能的浏览器，另一类是OTA(在线旅行服务商)的官网或APP，有的是免费的，有的则有一些收费项目。

记者了解到，收费项目也分两类，一类是10元~50元不等的加速套餐，另一类是充值会员。

记者在高铁管家APP中，选择了30元的“光速套餐”，需要预付540元。不过不知为何，系统通知记者要等候5分钟才能进入购票系统，进入后当然车票已经售空。不过系统通知1月20日左右会有一批票放出，建议届时提前来刷票。

而在携程APP的50元套餐服务中，记者看到该服

务提示抢票成功率为95.3%。2小时内，该APP循环抢票100多次，但没有抢到票。系统显示买到这张车票预计还需要2天。

记者又在淘宝上购买了一款据称是“黄牛神器”的抢票软件，速度非常快，但依旧没有买到票。

市民李先生是软件工程师，他用过不少抢票软件，他认为购不买加速服务，其实差别并不大。抢票软件用的是企业级带宽，并用技术手段代替人工手段(比如自动识别图形验证码、自动提交订单)，效率自然比人要高，但现阶段12306也并不弱，相比较之下，他更愿意在官方购票。

■ 4个问题

付费抢票软件侵害了谁的利益

“就像打车软件一样，上班族可能是不在乎这些钱的，但对于民工、老年人及一些对这种软件并不熟悉的人、老老实实从官网购票的人来说，他们的利益就被侵害

了。”北京中银南京律师事务所的周健律师认为，从本质上讲，这些网站的做法和“黄牛”没什么区别，都破坏了正常的购票秩序。

不少网站存在“被消费”

铁友火车票、智行火车票、订票助手、高铁票务等软件，虽可选“余票监控，抢到再付款”，付款时却都自动勾选了“加速包”。

在某APP上，记者在付款时差一点儿就无意中购买了意外险。真是一不留神你就“被消费”了。而如果遇到这种情况，消费者可向相关部门投诉，寻求帮助。

网站加价是“代售”还是“代购”

中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领认为，判断抢票软件提供有偿抢票服务是否合法合规，关键在于它是“代购”还是“代售”。“如果是代售，比如火车票代售点，他们是不能收取5元之外的费用的。但是现在的抢票软件，其性质并不是代售，那么它和普通用户之间的关系应该是一种委托代购的关系。”赵占领认为，目前的法律对此并没有直接的禁止性规定，还很难界定其是否违法违规。

抢票软件肆意加价，有法律约束吗

北京中银南京律师事务所的周健律师认为，无论是最初以选座加价形式出现的各主流门户网站还是各类抢票软件，其实质上都是一种涉嫌倒卖车票的非法经营行为。但“法无明文禁止即可为”的原则以及“罪刑法定”的原则，都要求必须对这种新型“黄牛”的非法经营行为以司法解释的方式进行补充，才有执法依据，不能仅凭法律的原则定罪量刑，这还需要全社会尤其是人大、政协和办案机关形成合力。我国刑法对伪造或者倒卖伪造的车票、船票、邮票或者其他有价票证的情况，有详细的法律解释。铁路法对倒卖旅客车票，包括高价、变相加价倒卖车票以及倒卖座席、卧铺签字号及订购票凭证等，也有处罚依据。但付费抢票软件具体如何界定，并没有明确的条款可依照执行。

(据《扬子晚报》)