

今日快评

# 用规则去怼携程的“套路”

新闻提示

知名女艺人韩雪在微博中炮轰携程存在捆绑销售问题,立即引来网友们的围观和吐槽,对此携程方面很快表示要进行整改。携程官网上,被捆绑销售的38元“贵宾休息室服务券”和5元“目的地购物券”已经正式下架。但记者调查发现,携程火车票仍有捆绑销售。

在刚刚过去的十一黄金周,很多人都用携程预订了飞机票、火车票,而携程也在提供越来越多的服务。看上去,下载了携程APP还真是便利,的确可以说得上“携程在手,说走就走”。

但是女艺人韩雪一篇怒怼携程的网文却引来海量关注,媒体评论说:之所以会出现“携程有难,八方点赞”的状况,根本原因还是在于很多网友都有过“被套路”的类似经历,所

以引发了共鸣。

的确,在携程预订各种产品和服务不用辗转于各个不同的网站,相对而言更方便,但是他们此前却一直在偷偷地帮我们消费。例如,此前在携程上预订机票时,经常会有诸如酒店优惠券、目的地购物券等诸多默认勾选的付费服务项目。如果你不想花这些钱,就得手动取消,而且有些服务的取消键还藏得比较隐蔽。就这样,在我们享受便利的同时,不知不觉中钱包很可能就瘪了,却还没搞清楚究竟是怎么回事。

根据《消费者权益保护法》,消费者享有自主选择商品或者服务的权利,可严格说来,因为能够手动取消,所以携程并不是不提供选择权,只不过提供的方式比较霸道、任性。

而这样的“套路”,其实一直以来都在各个领域上演。打个比方,虽然

工信部明文规定未经用户同意,不得向其发送商业性短信息,但是现如今我们还是收到各种广告短信,原因是他们发短信的时候都加了一句“退订请回复TD”,而你若是嫌麻烦懒得一一回复,他们就默认你同意接收垃圾短信——问题是,我们无缘无故被你骚扰,凭什么还得费时费力发短信去拒绝?

所以,要把“默认侵权”的套路怼回去,还需要针对现实,进一步细化规则。比如说,工信部可以规定,如果用户不回复“XD”(续订),那么就默认为用户不同意接收广告短信。同理,各个订票平台所提供的默认选项,也必须设定为“最基本服务”,需要增值服务的,则需要手动选择。否则,天生逐利的商家就必然会想方设法钻空子,刻意忽略消费者权益。

回到这次的事件,当“携程在手,

看清楚再走”成了他们的“新广告词”之后,携程终于取消了预订机票的诸多搭售,这也是一种进步。但是据报道,目前在携程预订火车票,仍然存在捆绑销售的问题。

据报道,记者在携程APP上体验购买一张火车票,最后支付时,费用比票面价格高出40元钱,仔细寻找发现,这40元钱被默认勾选项目是“VIP优先出票套餐”。而12306表示,铁路部门并不存在所谓的“优先出票”……

在遭遇怒怼和“打脸”之后,携程显然应该少一些套路多一些真诚,更认真地解决问题。与此同时,去哪儿、美团、飞猪、艺龙旅行等其他的订票服务平台,也不妨借此机会自查自纠,把“通病”一起改掉。



本报评论员 庞岚



## “四尾”鱼

据媒体报道,近日西安的王先生联系到记者,反映自己遇到的一桩奇葩事。

10月8日,王先生带着家人去一家刚开业不久的餐馆尝鲜,没想到鱼端上来才吃了几口,就在锅里捞出了四条鱼尾巴。

王先生说,这家店的鱼现杀现煮,在点菜前他还专门问服务员,鱼是不是活鱼。“我当时问了店家,这是我点的鱼吗?他们说,另外的3条鱼尾是厨师‘赠送’的。”

其实这是狐狸尾巴。

图/朱慧卿

### 一家之言

## “陈炎楠书包”为何能丢到全国?

最近在石家庄市的朋友圈传播着这样一则消息:捡到一个书包,里面全是新的书本教材,只写着一年级7班,姓名是陈炎楠,也没写什么学校,大家帮转转,尤其是群多的人,小朋友现在肯定很着急,看能不能找到小主人!

警方在网上搜索了“陈炎楠”,结果发现这位小朋友的书包竟然丢到了全国各地,青岛、南京、上海等地都有寻找“陈炎楠”的消息。经过警方的调查证实,“陈炎楠的书包”就是一个不折不扣的谣言。

“陈炎楠的书包”这则信息之所以能在朋友圈里流行开来,说明市民们还是比较有爱心的。然而,当这则谣言在所有城市都传播的时候,也说明存在不小问题。那么,“陈炎楠的书包”究竟装着的是什么?

首先,“陈炎楠的书包”里装着的是畸变心理。炮制了这个谣言的人,可能是抱着闹着玩心态,不是为了危害

社会,不是为了祸害网友,也不是为了制造骗局,只是觉得“有点好玩”。如此无聊的谣言其实很多,他们不想诈骗,也不想犯罪,只是为了打发寂寞的时间。而这种畸变的心理是需要关注的。

其次,“陈炎楠的书包”里装着的是胡乱转发。看到有关信息,很多人都会随手一发。转发的时候根本就没有经过思考,不去追问就将没有核实的信息散布出去。随手一发的习惯是一种陋习,往往会被别人利用。

对于“危害社会的谣言”,网络监管部门会在第一时间查处,会找到谣言的发布者追究责任。而对于“没有危害的谣言”究竟该不该被追责?笔者认为,只要是谣言,网络监管就应该找到始作俑者,不能放纵“没有危害的谣言”。

“陈炎楠的书包”为何能丢到全国各地?这是值得深刻反思的。这说明我们很多人的随手一发习惯该改改了,没有核实的信息,没有证实的信息还是不要转发的。 郭元鹏

### 社会观察

## 终结餐位费不能只靠顾客较真

据媒体报道,10月8日,长沙的柳女士在“食在不一样”餐厅金茂店吃完饭准备结账时,看到账单感觉有点奇怪。除了菜品、纸巾等费用外,还有一笔餐位费,大人小孩按人头算,每人2元。与商家协商无果,柳女士将餐厅诉至法院,要求退还这8元钱。

早在2014年修订实施的《消费者权益保护法》中就明确规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

最高法也表示,餐饮行业中的“禁止自带酒水”、“包间设置最低消

费”都属霸王条款,消费者可请求人民法院确认无效。换句话说,餐厅收取餐位费、开瓶费、包间费等费用属于违法行为,侵犯了消费者的合法权益。

但是,从餐饮业现状来看,一个不可否认的事实是,各地都有很多餐馆仍然在收取餐位费、开瓶费、包间费等不合法费用。即便有一些顾客很较真,打起了官司,将餐馆告到法院,也没有改变餐饮业收取餐位费、开瓶费、包间费等费用违法状况。究其根源就在于,餐馆收取餐位费等费用的违法成本太低,法律法规对餐馆起不到遏制作用。

因此,要彻底终结餐位费,不能指望靠极少数顾客较真,最关键的是法律和监管要给力,切实提高餐馆收取餐位费、开瓶费等费用的违法违规成本。 张立美

### 有话要说

## 快递涨价不必大惊小怪

继中通快递10日宣布调整快件价格之后,韵达速递11日在官网宣布调整快递价格,这也是进入2017年快递旺季之后第二家快递企业宣布调整快递价格。

在“双十一”购物狂欢节到来的前夕,这对广大“剁手族”来说无疑是割肉之痛,但从市场经济角度说,快递涨价其实不必大惊小怪,因为这在人们的意料之内。

在今年夏季,多家快递企业上调快递派送费,在原有基础上每单上调0.15元。此举也意味着快递公司的人力成本相应增加。快递企业要保持利润率不降低,只能也只会将增加的人力成本、运营负担转嫁给终端的消费者。

所以,当快递企业上调派送费信息发布之后,当时绝大多数人就已经预测到了快递企业要上涨快递价格。

目前,我国快递行业处于名副其实充分市场竞争状态,消费者的选择余地比较大,而且,这一轮快递涨价只是部分快递企业的选择。如果消费者觉得涨价后的快递价格

太贵,服务质量又差,完全可以转而选择其他快递企业。

因此,中通、韵达等快递涨价之后,要想避免消费者流失,最关键的还是要提高服务质量。否则,涨价可能会造成客户的流失。因为从快递行业现状来看,应当说一些快递企业的服务质量不是很理想,饱受诟病,一直以来的市场竞争优势仅仅只是价格便宜。 何勇

<b>声明</b> 北京众元瑞家科技 有限公司(统一社会信用代码:1101098857259)因业务发展需要,现更名为北京众元瑞家科技股份有限公司,原北京众元瑞家科技有限公司(统一社会信用代码:1101098857259)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001	<b>作废声明</b> 北京博利瑞观酒店管 理有限公司(统一社会信用代码:110108MA0Q0DB8)因业务发展需要,现更名为北京博利瑞观酒店管理有限公司(统一社会信用代码:110108MA0Q0DB8),原北京博利瑞观酒店管理有限公司(统一社会信用代码:110108MA0Q0DB8)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001	<b>声明</b> 中商国际旅行社 有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)因业务发展需要,现更名为中商国际旅行社有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500),原中商国际旅行社有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001
<b>声明</b> 北京天南地北科 技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)因业务发展需要,现更名为北京天南地北科技发展有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500),原北京天南地北科技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001	<b>声明</b> 北京天南地北科 技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)因业务发展需要,现更名为北京天南地北科技发展有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500),原北京天南地北科技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001	<b>作废声明</b> 北京天南地北科 技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)因业务发展需要,现更名为北京天南地北科技发展有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500),原北京天南地北科技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001
<b>声明</b> 北京天南地北科 技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)因业务发展需要,现更名为北京天南地北科技发展有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500),原北京天南地北科技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001	<b>声明</b> 北京天南地北科 技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)因业务发展需要,现更名为北京天南地北科技发展有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500),原北京天南地北科技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001	<b>作废声明</b> 北京天南地北科 技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)因业务发展需要,现更名为北京天南地北科技发展有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500),原北京天南地北科技有限公司(统一社会信用代码:1101081631822500)同时废止,特此声明。 法定代表人:王瑞 地址:北京市朝阳区望京乡阜通东大街10号1011室 联系电话:010-59661001