



高额退票费、大数据杀熟……

在线旅游成投诉重灾区



“五一”旅游消费旺季结束后，电子商务消费纠纷调解平台用户维权案例库显示，在线旅游(OTA)成为消费投诉“重灾区”，订票、出行、酒店住宿、旅游景点消费的各环节都存在诸多猫腻。问题集中表现为收取高额退票费、订单无法消费、下单后难预约、退改签遭拒、货不对板、特价商品拒绝退款等。

据此前发布的《在线旅游消费趋势与消费维权趋势研究报告(2019)》显示，在线旅游消费维权热点问题主要集中在默认搭售、霸王条款、大数据杀熟、订单退改、信息泄露、虚假宣传、低价陷阱、下单后涨价或无票、订单失误(错单、漏单等)、旅游意外赔偿等10个方面。

另据电子商务研究中心“五一”前发布的“2019年Q1全国OTA电商平台TOP10消费评级榜”显示，有些OTA电商平台“反馈率、回复时效性、用户满意度较低……获‘不建议下单’购买评级”。

对于长期以来OTA存在的一些问题，记者进行了采访。

在线预订客房 到期无法入住

出门在外，很多人都会选择通过OTA预定酒店，但其间也发生了一些意想不到的情况。

“五一”前，电子商务消费纠纷调

解平台接到一名用户对一家在线旅游平台的投诉，称其4月17日通过某在线旅游平台微信小程序订了遵义一家酒店的房间。到达酒店后被告知无法入住，这名用户随即联系在线旅游平台，客服的解释是由于未将订单发至酒店导致无法入住。

其后，对方给出的解决方案是退掉原订单，并为用户重新在另一家酒店下单，而新酒店的入住费用比原酒店贵172元，这部分钱需由用户本人垫付，在退房后的3至5天内平台将赔付至用户个人支付宝。但这名用户直到投诉时仍未收到这笔钱。

记者通过一家在线旅游平台预订杭州某家酒店的客房时，发现同类客房有“免费取消”和“有条件取消”两类，前者定价488元，后者定价396元。

平台客服告诉记者，酒店不同退款比例也不同，最高可按照原价格的90%进行退款。但记者从这家酒店获悉，如在16:00之前取消订单可以全额退款，18:00之前取消需要支付40元。

据了解，一家在线旅游平台与其他网络平台合作设立了信用住，为信用良好的消费者提供三免服务(免押金、免排队、免查房)，受到一些消费者的欢迎。

但是一位消费者告诉记者，信用住的确免去了一些繁琐的入住流程，提升了整体效率。但信用住在系统设置和问题处理方面并没有达到令消费者足够满意的程度。

据这名消费者介绍，他曾用信用住在北京订了一家酒店，住了两晚，实际需要付款1432元，但在后续的扣款中却被扣除了2577.6元。客服回复他称，这是属于支付软件的问题。经过与客服反复沟通后，他才完成了退款，并收到双倍赔付的短信。

“信用住的双倍赔付是退一赔一，我查找过相似案例，发现赔付的力度和数量都有所不同。感觉信用住的赔付仍旧取决于酒店自身，平台与酒店在赔付方面的具体规则和沟通方式还需要进一步完善。”这位消费者说。

戏剧专业的在校大学生李浩告诉记者，他曾经使用这家在线旅游平台的信用住预订了北京的一家旅馆，由于不太确定自己的行程，所以只订了两天，并且默认勾选一天一付，但平台并没有及时扣费。

“我总共住了3天，但是在入住酒店后的三四天都没有扣费。后来我又向有关投诉平台反映，还是没有完成扣费，也没有相关短信予以提示，最后导致我的信用逾期，信用分数下降。我发现网上也有类似的例子，都是迟迟没有扣款所致。”李浩说。

李浩也曾经联系过这家在线旅游平台的客服，但他认为对方的回复“是在推卸责任”。截至目前，李浩的投诉页面仍然没有得到回复。

机票无法更改 游客窘困谁管

除了订酒店之外，还有很多用户选择通过在线旅游平台预订车票、机票。

电子商务消费纠纷调解平台接到用户投诉称，在某在线旅游平台购买两张机票，并支付了972元。下午查看退票所需费用，点开以后就显示退票成功，收取退票费972元，退款金额为0元。这名用户说，平台没打一个电话给他确认是否退票，也没有

下一步操作。他打电话联系客服申请退款后，被告知由于是客户操作失误，所以不能恢复机票也不予退款，给出的解决办法是送一个五折红包让其重新订机票。

天津大学生柳曼曾经在某家在线旅游平台上买过火车票，当时页面显示有余票，于是进行订购，支付成功后在出票环节出现问题，显示出票失败，原因是证件未通过铁路部门核验。

“我在12306网站有过买票经历，身份核验准确无误。与平台客服进行沟通的时候，客服竟然说‘换个软件吧，别用这个平台’。”柳曼说。

如此回复让柳曼十分不满，“虽然抢票快，价格比同类网站稍微便宜，但客服人员这样回复跟闹着玩似的”。

还有一名用户在“五一”前夕通过某家在线旅游平台预订了从上海浦东飞往香港的机票，后来因为个人原因取消订单。

“这家网站在4月29日凌晨2点48分给我发来短信，称退款申请被拒，原因是无法联系到用户，原来1000多元买的机票只能退140元。”这名用户告诉记者，他对此感到很气愤，于是在网上发文进行投诉。

随后，这个在线旅游平台的客服通过电话联系到这名用户，称可以退200元，但需要其删除在网上发布的有关内容。

除此之外，收取高额改签费也一直是在线旅游平台备受人们诟病的地方。

电子商务研究中心发布的案例显示：李先生2月26日、27日在某在线旅游平台购买了贵阳-沙巴往返、沙巴-斗湖往返的机票，其中有3张机票的姓名拼音需要更改。航空公司表示第三方订票需由第三方更改，但在在线旅游平台回应不能更改，原因不明，只能退旧买新。对于客服提供的解决方案，李先生认为价格太高并且不合理，航空公司规定可以更改，在线旅游平台却拒绝更改。

(应采访对象要求，文中均为化名)

(配文图片均来自网络)

据法制日报5月14日报道