

预订低价机票屡屡失败 究竟是“运气太差”还是另有猫腻?

暑期已经过半,不少“飞行达人”开始着手预订国庆出游的“早鸟票”(提前预订享受更多优惠折扣的机票)。记者近日调查发现,部分用户在一些 OTA 平台(线上旅行社)上反复订票不成功,错过了优惠票价甚至贻误了行程。

订单提交多次不成功 强行生成订单

“订票 19 天,反复尝试提交订单近百次,眼看着机票从 7300 元涨到 11000 元!”深圳市民孔先生告诉记者,原计划今年国庆和朋友去法国和西班牙旅游,但在使用携程 APP 订票时遭遇了网上网下机票价格不一致的现象。

孔先生表示,在每次提交订单准备支付时系统都会提示“订单提交不成功,麻烦您返回查询页重新预订”。在随后的 19 天内,孔先生多次尝试预订价格最便宜的直飞或仅中转一次的航班,订单均无法成功提交。

无独有偶,宁波的胡女士也遭遇了类似经历。去年 12 月,胡女士原计划前往悉尼旅游,当时在去哪儿网上查询到的票价单张为 1752 元,但每次在准备付款时票价都会在燃油费和保险费之外多出 540 元。更为离奇的是,当胡女士点击“重新查询”按钮后,去哪儿网

强行给胡女士生成一张 4000 余元的订单,并反复提醒胡女士支付。在胡女士随后 18 天的订票经历中,上述场景一直反复出现。

记者也在携程 APP 上进行了订票尝试,预订 9 月 22 日至 25 日香港至马德里的往返航班,在随机挑选航班、选择价位最低的出票方案并填写旅客个人信息后,当记者点选下一步时,APP 弹窗提示“很抱歉,您预订的价格舱位已经售完,请重新选择”。记者随即又选择了相同时间由上海往返悉尼的随机航班,在订单提交环节得到了相同的弹窗提示。

同样的问题也出现在去哪儿网 APP 端,在多次选择往返目的地的低价航班,点击支付时会弹出“该价格余票已售罄,请重新搜索”的提示。

究竟是“运气太差”还是另有猫腻?

记者在社交平台搜索后发现,孔先生和胡女士的订票遭

遇并非孤例,类似情况的反映从 2012 年起就没有间断过。

在联系携程后孔先生得到客服答复——APP 端展示价格比后台机票实际价格低 600 余元致使机票订单无法提交,如有需要,可通过后台实际价格帮助孔先生下单。“闹了半天携程给的低价是假的,在与携程纠缠的这段时间里眼看着机票价格往上涨。”孔先生生气地说,在向携程客服投诉该问题后,他甚至还被怀疑是有意“碰瓷”。

记者就自己在订票测试中的遭遇询问携程客服,对方回复称后台并未找到记者所提供的低价航班组合,并表示可通过电话端帮记者订票,但价格会高于 APP 端显示价格。

业内专家表示,规模较大的 OTA 平台国际机票会有约 5% 的订单因“变价率”(机票价格实时变动的概率)造成支付失败,但类似“连订单都无法提交”且“连续多日无法购买同一往返地机票”的情况并不多见,其中不排除有“独特”的产品设

计逻辑。

各方都应勇于向涉嫌价格欺诈行为“亮剑”

根据第三方大数据分析公司易观数据显示,携程和去哪儿在 2018 年第一季度仍占据我国在线机票预订市场的前两位,市场份额分别高达 37.5% 和 20.8%。

记者在采访中了解到,在机票预订过程中遭遇类似情况,大多数人认为只是“运气欠佳”所致,并未向有关部门投诉。专家认为,改善行业环境需各方努力,对涉嫌价格欺诈的行为要勇于“亮剑”。

福建瀛坤律师事务所张翼腾律师表示,根据价格法和消费者权益保护法的有关规定,平台不得使用虚假或使人误解的价格手段诱导消费者进行交易。消费者在遭遇疑似价格欺诈行为时可向平台所在地的市场监管部门举报,由行政执法部门对涉事平台开展调查取证工作。

浙江大学光华法学院互联网法律研究中心主任高艳东表示,相较于互联网企业低廉的违法成本和消费者高昂的维权成本,不对等的博弈关系并不能促进消费者维权意识的养成,也不利于行业的健康发展。高艳东建议,有关部门可考虑在处理互联网企业与消费者的消费纠纷时采取举证责任倒置的思路,同时借鉴惩罚性赔偿做法,辅以信用评价体系,让失信企业在行业内寸步难行。

“用户会用脚投票的。”资深互联网观察人士尹生说,互联网行业的发展经验告诉我们,任何不诚信行为都会被放在放大镜下拷问,相关企业不应抱有任何侥幸心理。

携程方面在对记者采访回函中表示,机票预订订单提交不成功是极少数情况,并非携程的主观故意行为,并且该情况在行业内普遍存在。目前,携程机票部门已将前述问题作为重点项目,在内部开展研究改进工作。

/ 新华社

崔庆涛：清苦的生活让我更加坚强

一则“工地上收到北大通知书”的新闻,让他一下子从大山里的小伙子,成为众人关注的焦点。有人称他是励志的榜样,为其“穷且益坚”点赞,也有人质疑有人在背后炒作。真实的他是什么样的? 新华社记者近日来到崔庆涛的学校和家里,近距离地感受这位大山小伙的“奋斗史”。

回应质疑：我这些事情很平常

原本想在高考后好好陪伴父母,帮他们减轻点压力的崔庆涛,却被突如其来的“走红”打乱了方寸。

7 月 22 日,对于崔庆涛及其家人来说,原本普通的一天变得注定难忘。在前几天,崔庆涛就在父母的提醒和催促下上网查到了被北京大学录取的消息。此后几天,他一直与父母在工地上打工,“主要是给爸妈打下手,这在我们这里很常见。”崔庆涛说。

当天中午他正好在工地上拌砂浆,接到邮递员的电话说来送通知书,确认了他的位置后说半个小时后到,他就又干了一会儿活。邮递员到了,一家四口都从楼上冲了下来,崔庆涛说:“看到爸爸的笑容,我很高兴。”

对于这个未满 18 岁的小伙来说,突然的“走红”很出乎意料。“我感觉没有什么过多渲染的价值。”崔庆涛顿了顿说,“其实我这些事情都很平常,身边很多同学高考结束后或者放假了都会跟着父母到农田和工地上干活,我只是恰好被报道了而已,没想到会引

起这么大的轰动。”

轰动不仅体现在网络、微博和朋友圈,这几天,来联系采访、捐赠的电话从未间断。就在记者采访时,有一家企业打电话过来,说要赠送一台电视,崔庆涛一直回复说:“谢谢老师,我觉得我家真的不用了。”还有人通过县里的人送来一万元捐款,崔庆涛怯怯地问身边的老师:“能不能退回去?”

来自外界过多过密的关注,让崔庆涛感觉没有时间和精力来应对。这也让从来没有为他操心过的父亲开始担心:“他以前连县城都没去过几次,一下子这么多的关注,怕他压力太大。”崔庆涛的父亲崔茂荣一直对记者说:“我们现在不算困难,感谢那些好心人。”

再谈高考：教育为我们提供创造人生的平台

崔庆涛的班主任高勇已经任教 21 年,崔庆涛给他印象最深刻的有两点:一是喜欢独立思考问题,学习能力很强,遇到问题会用很长时间去钻研,其次是这个内向的学生居然在班级能时刻起到模范带头作用。

“他为人很低调,平时很爱说话,但与老师和同学都相处得非常融洽。他主要是默默地去做,通过行动去影响别人。”高勇说,高三考试很频繁,经常要布置考场,往往要靠学生来做这些事情,崔庆涛很有主人翁的责任心,布置考场、打扫卫生、抬水等都会主动去做,有一种“班级的事就

是我的事”的意识,说得少做得多。

崔庆涛课堂上非常专注,高勇说他上课从来不会走神。或许正是因为这样,崔庆涛这三年来进步十分明显。高一入学时,崔庆涛在全年级两千多人中排 200 多名,在高三时又得以进入文科 A 班这个全年级最好的文科班。尽管如此,崔庆涛的成绩在班里并不突出,他认为自己高考有些超水平发挥。

高勇介绍,崔庆涛心理素质非常好,高三最怕学生情绪产生波动,但他从来不会因为一次考试而导致情绪不稳定。“我觉得他保留了农村孩子坚强的品质。”

记者采访时,崔庆涛所住的男生宿舍楼已经人去楼空。但高勇仍然记得这个八人宿舍的“听话懂事”:“他们从来不用担心老师突击检查会发现什么违纪情况,这个宿舍甚至从来不上锁门,钥匙就挂在门锁上。”

崔庆涛宿舍八个人,最低的都超过今年云南省高考文科重点录取线 30 分以上。这意味着,八个人有了真正走出大山的机会。“从小就觉得‘知识改变命运’这句话很对,上了中学后思想也成熟了一点,更加意识到教育能够为我们这样的贫困学子提供一个更好创造人生的平台。”崔庆涛说。

寒门生活：清苦的生活让我更加坚强

崔庆涛家位于云南省曲靖市会泽县者海镇五里牌村,



从学校到家,他要先坐 40 分钟左右的农村客运小巴,再走 20 多分钟山路。遇上下雨,山路上的泥就会变得很稀,“鞋子上全是稀泥,无法避免。”但崔庆涛每次都会趁泥巴还没干就把鞋子洗干净了,他说,自己以后有了能力,一定要把村子通往镇上和家里到村小学的两条路修好,这是自己一直以来的一个愿望。

崔庆涛的家是一栋两层小楼,屋外并未进行任何的平整,零零碎碎的沙石随意堆放着。客厅里除了一台电视、一个电磁炉、一张四方桌和几张椅子,无任何家具家电。这两层小楼还是 2014 年鲁甸地震后重新盖的。

在地震中崔庆涛家的土坯房被震垮,通过政府补助 4 万元,自家花了 4 万多元,勉强盖起了这座小楼。由于手头紧,只简单刷了一楼。“等孩子们读完书,再把二层修起来。”崔茂荣说。

崔庆涛家里有五口人,弟弟与他同在会泽县茆旺高中上学。母亲平时带着最小的妹妹在昆明市嵩明县打工,给蔬菜大棚撒化肥。父亲则在这两年从嵩明回到了者海,在附近建筑工地上找活干,只要不下雨基本上天天都在外面。

崔茂荣的手机号至今还保存着几张老房子的照片,这是他在盖新房前拍下来的,“我要留着,等娃娃们以后生活好了也要记住以前的苦。”崔庆涛从小就会洗衣做饭照顾自己,依靠国家助学金等补助,从去年开始他就再没有从家里拿过钱。“很懂事,从来没有让我们操过一点心。”崔庆涛的母亲说,连女儿都会洗衣做饭了,有时候自己干活回来她已经把饭做好了。

崔庆涛说:“穷人的孩子早当家。清苦的生活让我更加坚强,也更早学会了自立自强,更好地去面对人生。”

/ 新华社