



“大数据杀熟”最高或被罚50万 消费者该如何维权?

10月9日,文化和旅游部发布了《在线旅游经营服务管理暂行规定(征求意见稿)》(以下简称《暂行规定》),向社会公开征求意见。《暂行规定》对虚假预定、不合理低价游、价格歧视(大数据杀熟)、信用监管等问题都做出了具体规定,其中,在线旅游平台“大数据杀熟”最高可罚50万。

业内人士认为,《暂行规定》的发布进一步完善和细化了现有的法律法规,对大数据的法律属性和使用范围予以规定,与此同时,加强了OTA平台的监管,有利于推动在线旅游行业的规范化发展。对于如何维权,业内人士建议,消费者要分辨自己是否“被杀熟”可以选择“货比三家”,同时注意保存证据。



“大数据杀熟”最高可罚50万

《暂行规定》共五章四十二条,分为总则、运营、监督检查、法律责任、附则等部分。征求意见稿依法明确了需要取得许可的平台运营者范围;强化平台的资质审核、提示、预警、监督、处理、报告、保险等相关要求,进一步夯实了平台主体责任;明确了平台连带责任。

《暂行规定》提出,在线旅游经营者为旅游者提供在线预定酒店、机票、火车票、船票、车票、场所门票等产品或服务时,应当建立透明、公开、可查询的预定渠道,不得误导旅游者,不得以任何方式进行虚假预定。不得为以不合理低价组织的旅游活动提供交易机会。

不得利用大数据等技术手段,针对不同消费特征的旅游者,对同一产品或服务在相同条件下设置差异化的价格,尤其是针对近年来愈演愈烈的“大数据杀熟”现象,征求意见稿予以最高50万元的处罚。

针对旅游者的评价权利,《暂行规定》提出,平台经营者应当保障旅游者的正当评价权,不得非法删除、屏蔽旅游者对平台服务及其平台内经营者的产品和服务的评价,不得误导、引诱、替代或强制旅游者作出评价。

据《暂行规定》,文化和旅游行政部门依法建立在线旅游行业信用档案,将

在线旅游经营者市场主体登记信息、行政许可、抽查检查、列入经营异常名录或严重违法失信企业名单、行政处罚等信息依法列入信用记录,向其他部门共享信用信息,对严重违法失信者实施联合惩戒措施。

此外,《暂行规定》延续最高人民法院关于旅游合同纠纷的司法解释立法思维,将几种情形下的游客自担列入自行承担范围。同时,也强调了不可抗力、第三人损害发生时,在线旅游经营者的救助义务,未及时发现造成损害的,应对损害扩大部分承担连带责任。

界定难,消费者该如何维权?

然而,在线旅游市场产业链较为复杂,在出现消费者投诉等问题时,相关责任界定较为困难。在线旅游平台的上游企业一般包括航空公司、铁路总公司、酒店供应商、景区供应商等;中游线下渠道主要包括旅行社、批发商、代理商、分销商等,消费者在旅游过程中遇到问题,在线旅游平台、供应商、代理商等经营服务机构谁来承担责任,一直存在较大争议。

比如,在机票“大数据杀熟”的问题上,在线旅游平台认为其只是售票的第三方信息技术平台,只负责展现航空公司或代理商的价格,没有能力去调价;

某航空公司的航线收益管理员方先生曾表示,根据用户的需求调整价格,保证上座率,提升航空公司的收益率,这是其正常的工作;还有业内人士曾表示,航空公司在根据市场供需实时调价的同时,数据缓存导致搜索报价存在一定的更新延时。

那么,消费者在遇到“价格歧视”问题时,如何辨别是不是被“杀熟”了呢?又该如何维权呢?

电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣表示,消费者要分辨自己是否“被杀熟”可以选择“货比三家”,或者与不同的消费者在相同条件下同

一产品上价格对比是否存在差异,经常留意在同一平台上提供的商品价格变化幅度是否过大等。

“如若消费者发现确实存在价格歧视,应当及时保存证据并与平台沟通,同时可以向有关部门反映情况维护自身的合法权益。”蒙慧欣称。

值得注意的是,新规对在线旅游平台的举报投诉渠道提出了明确要求。《暂行规定》第二十二条显示,在线旅游经营者应当在显著位置公示12301全国旅游服务热线等举报投诉渠道,建立完善纠纷处理机制和预警公示制度。

(张燕征)

月嫂培训7天速成拿证

由于目前月嫂从业者的技能认证缺乏统一的标准,颁证机构遍地开花、缺乏监管,消费者选月嫂大多是靠感觉、碰运气。记者在网络上搜索“月嫂培训”,搜索结果有上万个,不少培训机构声称,只要经过7-15天的培训,证书保拿,并且推荐工作。有培训机构表示,1080元报月嫂培训班,培训结束后会颁发一个全国通用的证书。但当记者追问颁发机构是哪里时,工作人员却含糊其辞。

快评:行业乱象依旧。

老太背LV装大葱 牵出女儿售假案

近日,重庆渝北一老太在菜市场用LV挎包毫不吝惜地装菜装肉引起民警注意。此前有人报警花7000元买了假的二手香奈儿包包,警方顺着地址摸排,正巧发现LV老太形迹可疑。随后@平安渝北找到了制售假嫌疑人正是老太的女儿,并查获400多个奢侈品假包和大量假造防伪标签。据警方了解,其女儿本来还想考奢侈品鉴定师。

快评:“坑”妈。

“走路就能赚钱”? 趣步APP涉嫌传销被查

每天走几千步,就可以获得数量不等的“趣步糖果”,这种“糖果”在平台上就是一种虚拟货币,既可以用来换购商品还可以直接提取现金……去年以来,这款名为“趣步”的手机应用软件凭借走路就可以轻松赚钱的噱头吸引了大量用户下载使用。然而近日,该软件已经被多个应用平台下架。而这款手机应用的开发商“湖南趣步网络科技有限公司”也因为涉嫌传销、非法集资、金融诈骗等违法行为被长沙市相关部门正式立案调查。

快评:噱头不值得信。

女子出国丢信用卡 被盗刷400笔

近日,广州余女士投诉称,出国旅游信用卡丢失,查账后发现被盗刷近400笔共4万元,便立即挂失。其丈夫称,联系银行被告知出境自动开通小额免密支付,并且没有收到短信提醒。中国农业银行客服则回应称,挂失前的风险由客户承担,银行承担挂失后的风险。

快评:银行这理由好像哪里不对劲?