买了飞机票 还要花钱才能选座?

不知从何时起,花钱买飞机票出行线上值机时,想要选个喜欢的座位,还得另外多花一份钱。

“提前几天买了飞机票,接到值机通知后马上选座,可供选择的座位却寥寥无几。”12月初,北京市民李晴买了从北京飞往长沙的经济舱机票。线上值机选座时,她却发现前排靠窗和靠走廊的“好座位”全没了,少数被其他乘客选走了,但更多的则带着锁的标志,是被航空公司锁住了。

为什么锁座?为什么“好座位”还得另外花钱买?现实中,对此感到困惑的远不止李晴一人。

不付费只能坐后排 全价票也得另花钱

郑先生在北京一家研究机构工作,需要经常坐飞机出差,对航空公司的选座费颇为不满:“我买了经济舱全价票,为什么还得再花钱选座位?”

今年11月底,郑先生出差坐飞机去香港,花3400多元购买了一张经济舱机票,而该航班当时最低折扣机票仅千元左右。他期待能够优先选航班经济舱第一排或者其他较舒适的座位。然而,当他第一时间值机时发现,经济舱前面十几排座位已经被锁定,如果要选第一排座位,要么支付几百元,要么使用6100里程兑换选座权益。无奈之下,他只好用6100里程兑换权益选了座。

“相当于花钱选了座位。”郑先生说,“我飞一趟香港,才积累2000里程,选个座就要花6100里程,太不合理了。”让他无法理解的还有好几次,他值机时看到前排座位不可选择,但登机后发现这些座位有些却空着。他曾就此情况致电航空公司客服咨询,客服答复:“前面有些座位空着的话,可能是需要乘客支付一些里程和费用来选座位,也可能是基于一些应急的情况考虑。”

不少旅客称,自己有过使用里程积分兑换选座权益或付费选座的经历。在社交平台上,还有不少网友反映值机时进入选座界面后,经济舱前排、靠窗、挨着过道的座位大部分无法免费选择,能选的少数座位多是后排居中位置。

前段时间,家住北京西城的赵女士一家三口从北京飞往海南,她用1599里程积分换了南方航空一个价值99元的权益包,给孩子选了一个可以看风景的靠窗座位。

根据南方航空网站介绍的“提前选座”:优选座位设在经济舱前排的位置,拥有经济舱最舒适的座椅设备,售价为100元至800元不等。

重庆市民赵凯宇今年9月底乘坐国航航班去欧洲,因为考虑到长途旅行,她花800元为自己选了经济舱的第一排座位,“机票5000多元,选座费竟然超过了机票的10%”。

王悦告诉记者,她值机时机舱中部往前的座位都不能免费选,如果不付费选座,只能坐靠后面的座位。

即使已经升级成为航空公司的白金卡会员,也可能在选座问题上遇到糟心事。郎先生家住上海,因为经常长途出差,于是办理了东方航空的白金卡。几天前,他从上海飞厦门的航班选座时,只能选32排的座位,经济舱第一排的31排整排被锁座。

11月底,郎先生从南昌飞往上海的航班,提前一周线上值机,发现只能选31L座位(机身右侧靠窗位置),而31A和31C(分别对应飞机左侧靠窗和过道位置)被锁座。航班起飞当天,郎先生现场柜台办理值机业务时,询问柜台工作人员能否将座位换至31A或31C,结果被告知“今天上午这两个座位被人线上定了”。

“白金卡的优先选座权根本没有得到应有的保障,投诉航空公司,客服也只是用套话敷衍,没有合理的解释。”郎先生气愤道。

线上值机大量锁座 线下柜台却能选择

记者调查发现,国内多家航空公司目前都已开通付费选座服务。

例如,某航空APP选座页面的座位说明提到:淡蓝色座位代表优享礼遇座位,乘客在购买机票时需同时购买相应的优享套餐,才能选择这些座位;带有“小人”图标的是已被其他乘客占用的座位;深蓝色为免费、可选座位;带有锁状标志的为已锁座位。

另一家航空公司则在“提前选座产品购买须知”中提到,航司会提前锁定航班选座区域,并按旅客付费选定的舒适座位安排乘坐。付费选座产品根据不同航线和座位类型进行定价,具体价格以官网显示为准,航司保留在事先不告知的情况下调整付费选座产品价格的权利。

记者调查发现,不同航空公司及航班,锁座及收选座费的情况似乎无规律可循,有的是航班走道、靠窗收费,有的航班免费可选的座位多,有的免费可选座位是“点状分散”,有的则是连在一起。即使是同一航空公司的不同航班,上述情况也存在差异。

值得注意的是,记者调查发现,实践中有不少消费者遇到线上值机没“好座位”,但线下柜台办理时该座位却有“解锁”的情况。

李晴告诉记者,她登机后和邻座靠窗乘客聊天得知,该乘客在飞机起飞当天到柜台值机时,可选的座位范围比线上值机大很多,还包括前排座位,而她线上值机时这些座位显示不可选。

社交平台上,不少帖子分享飞机选座经验时提到,“起飞当天线下选座,不用花钱也能坐好座位”“线下柜台值机时,线上被锁的前排座都能选了”……

官方解释

锁座是出于调整配载考虑

为什么航空公司要提前锁座?航空公司是否有权对机上座位收费或要求用里程积分兑换?

对此,中国航空运输协会曾发文科普称,一般情况下,为了给飞机预留可调空间,飞机配载员会锁定一些座位,这是因为每一个座位都会对飞机重心产生影响,配载员会根据不同机型,预先锁定一些位置,保证重心在安全范围之内。这些被锁定的座位在建航班时就会锁上,一般在航班起飞前24小时或当天根据实际情况放开调整。

多名受访消费者对于“出于调整配载考虑”的说辞并不买账,他们认为这不足以解释线上线下办理存在差异、大面积锁座但付费可选的情况。

专家观点

大面积收选座费显失公平

中国民航飞行学院航空运输管理学院副教授许凌洁表示,航空运输发展使得机上座位成了可以满足不同乘客需求的、可供交换的商品或服务。航空公司开始推出自行选座服务,即乘客可以在乘机前通过航空公司网站、手机APP或者航空公司销售电话提前选定心仪座位。于是,座位确定规则由最初的航空公司分配制,逐渐变为乘客可以根据个人需求进行部分选择制。

中国社会科学院法学研究所研究员支振锋介绍,航空公司收取选座费是一个国际惯例,许多航空公司根据座位的舒适性,将经济舱的第一排、安全出口等高价值座位作为付费选择对象,作为航空公司提供差异化服务的一种做法。2015年前后,国内部分航空公司将这种国际惯例引入我国航空市场,开始在国内航线上进行付费选座业务。但实践中,如果航空公司将高价值座位范围扩大,比如不合理地将经济舱前面多排座位大面积锁定,甚至对于购买全价机票的乘客也收取选座费,则偏离了国际惯例的做法,显失公平。

保障消费者知情权选择权

许凌洁认为,选座费是航空运输市场发展的产物,有其存在的合理性,但对其法律评价不能仅凭理性,必须依据现行法律制度和法律规范对其存在及其存在方式的合法性予以考量。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,消费者有权知悉航空公司开通的所有选座渠道,也有权了解还剩余多少座位可以选择,航空公司不能故意通过提供部分座位选择的方式制造部分座位紧张或稀缺的假象,让消费者误以为没有多少合适座位可以选择,从而导致消费者在不充分知情的情况下作出错误选择或非真实意思表示的选择。

在他看来,航空公司可以推出选座渠道,关键是收费要合理合规。航空公司在开通线上收费选座功能时,不能降低线下柜台选座的服务标准,不能通过减少线下柜台和服务人员数量导致消费者排长队等方式变相强制消费者选择线上收费选座渠道;要制定公平合理的收费标准,做到明码标价,并公布线上投放座位的规则、数量以及实时剩余座位等信息,让消费者在充分知情的情况下自主选择选座渠道。

考虑到部分老年人等不会线上操作的特殊群体需求,要兼顾公平合理性,在柜台为部分特殊群体预留部分舒适座位。

(文中当事人系化名)

本报综合消息

1.9元课程变万元学习班

网络知识付费“套路”深

在网上报班学习,目前已是许多消费者积累知识的一个重要途径,知识付费行业也随之兴起,然而在发展过程中,相关乱象也是层出不穷,从业人员资质存疑,或者是低价购课后被“套娃”收费,并且遭遇退款困难等,让享受学习的过程反而成了一件堵心的事。

花费2.6万多元 结果一题没压中

江苏淮安的丁先生是一名建筑工程从业者,他一直在关注一级建造师资格考试的相关资讯。今年6月,丁先生在刷短视频时,无意间刷到了账号名为“嗨学一建备考”的宣传视频。

指导教师承诺丁先生,购买课程后,一周仅需6至8小时学习,即可通过考试。不通过就退费,这些承诺免除了丁先生的后顾之忧。然而,就在丁先生购买课程的第二天,另一名指导教师又推荐了一个价值26900元的“钻石尊享实战班”,并且声称,不过的话,还可以全额退款。

经不住指导老师“一考就过”的诱导,丁先生最终又缴纳了26900元,签订了所谓的保密协议和开课协议。随后,丁先生按照课程表的安排,完成了相应的网络课程,今年9月,丁先生满怀信心地去参加一级建造师的全国统一考试,然而进入考场看到试卷后,丁先生却傻了眼。

“进了考场,说实话已经傻眼了。大概看了一下卷子,案例分析题基本上占总分的80%左右,但案例分析题他们一题都没押中。”丁先生说。

丁先生很后悔自己当初出于投机取巧心理购买的这个课程,他联系客服要求退款,却被告知,不能退费,只能续课,并表示与丁先生签订包过协议的是西安和成都的公司,与北京总部并无关联。也就是说,丁先生所签的合同和之前得到的所有承诺,北京总公司并不认账。

随即,丁先生又拨打了成都和西安两地的12345市长热线进行投诉,嗨学网公司以按合同约定不满足退费条件为由,拒绝了丁先生的诉求。

12月9日,丁先生查询到了考试结果,四门考试,三门没有通过。“基本上复习都在他们划的那些点上,这才造成今年只过了一门。如果我自己看,说不定过的门数还更多一点,太相信对方了。”他说。

经过协调,目前西安公司承诺60个工作日内,可退款。

超三成消费者遭遇“套娃”式收费

记者调查发现,丁先生的遭遇并不是个例。近年来,知识付费行业日益兴起,2023年全国知识付费用户规模突破5.7亿人。

上周,浙江省消费者权益保护委员会发布消费体察情况报告显示,知识付费相关乱象层出不穷。

记者随同消保委工作人员调查发现,抖音平台多个直播间都在推销“5天声音训练营”的课程,该课程特惠价为1.9元,宣传页面写着“0基础小白可学”“5天训练打造你的声音价值”等字眼,并宣称学习该课程可从事有声书配音、婚礼主持、平台签约主播等职业。

记者在公益性消费者服务平台“黑猫投诉”了解到,2023年12月1日至2024年11月30日,黑猫投诉平台累计收到网课相关投诉14738件。投诉问题主要集中在虚假宣传、诱导消费、不予退款、服务不到位等。

2024年,中央网信办在全国范围内部署开展为期1个月的“清朗·网络直播领域虚假和低俗乱象整治”。同时要求,强化专业资质认证管理,要求在较高专业水平的领域,加强对主播资质核验,并在显著位置展示其服务资质、职业资格、专业背景等认证材料名称,加注所属领域标签,并对无认证资质、假冒专业人士身份开展直播的账号依法依规依约从严处置。

记者随同消保委工作人员调查发现,部分平台对有关讲师资质审核及备案的管理仍然存在问题。

浙江消保委知识付费消费问卷调查结果显示,46.1%消费者遇到过存在低价引流的情况;42.7%消费者购买的课程未公示讲师资质;36.9%消费者遇到过“套娃”式收费的情况;还有23.3%消费者购买的课程退费困难。

本报综合消息