

APP悄悄“退高买低”谁赚了机票差价?

提前买好的机票突然被平台退票,然后被重新预订了一张同日同航班的低价票,在旅客不知情的情况下,机票就这么悄悄被“退高买低”了,差价却没有退还。日前,有多位旅客反映自己在购票平台买机票的类似遭遇。他们怀疑购票平台借机票价格动态浮动赚取了差价,最终普遍通过向平台投诉才获得了差价返还。

据黑猫投诉平台日前发布的统计,2024年平台收到涉OTA(在线旅游平台)领域的投诉量超过17.4万件,同比增长了7.13%;机场航司领域的投诉量接近3.9万件,同比增长了56.18%。从投诉问题来看,在机票预订方面,高额退改费、退改政策不合理、票价临期跳水、飞机锁座等问题比较常见,低价机票引发的投诉较多。

有业内人士告诉记者,被“退高买低”一般出现在机票代理分销中,代理商利用机票价格波动赚取差价,谋求利润。消费者若在第三方平台或代理商处购票后应查看航司官网核对航班变化情况,并保留好相关费用截图存证。

投诉 出行前机票被平台私自退单重新订

上海的林女士(化名)于2024年12月24日在一款出行APP(火车票机票酒店等一站式出行预订平台)上购买了两张由吉祥航空承运的上海飞往长白山的机票,由于买的是机票套餐,实际支付2531.8元,其中机票单人票价(含基建燃油)显示约1251元/人。但直到临出行前三日她突然收到航旅纵横和吉祥航空的退票通知,显示机票被退单。

林女士告诉记者,她查询航旅纵横APP发现,机票已被重新预订,含税单人票价(含基建燃油)显示为770元/人,比此前购买的单人票价低了481元/人,此前预订的机票则显示处在“已退票”状态。林女士随即去上述出行APP查看,却发现该APP并未通知她机票被退单。“订单页面除了订单号改变了,其余都没变。看不出来被重新预订了。”

林女士认为这意味着该APP未经用户同意私自退单,并盗取个人信息重新预订,通过这种方式赚取了差价。若不是航司发来提醒通知,或是没登录相应航空公司个人账户,本人都不会发现此事。行程结束后,林女士发起投诉。

根据林女士提供的信息,2月14日,出行平台回复林女士称:机票由于出票员工问题操作失误被退,后重新出票,因机票价格实时浮动,重新出票价格降低浮动了912元,核实可退912元。但林女士要求订单退一赔三,“我这边先起诉了,等待立案中”。

事实上,林女士的遭遇并不少见。在网络投诉平台,有关各类购票平台擅自为用户退高买低的投诉近年来时有发生,自去年下半年以来已有数十起。

调查 代理商借机票价格波动赚差价

有用户推测,平台在用户不知情的情况下擅自退高买低,有一种情况是利用了部分航司推出的支持“买低退高”政策,该政策针对的本来是旅客购票后若发现票价降低,符合一定条件,旅客于出票时间24小时内提出申请,可购买新票后无损退旧票。而平台擅自为旅客操作退高买低,可能正是钻了这一政策的空子,因为这样一来不需要任何退改成本,平台自身还可以赚取差价。“目前是被发现了就退差价,用户想要赔偿就得起诉,很多人怕麻烦可能也接受了退差价,那对平台来说基本是稳赚不赔。”一位用户对记者提到。

记者浏览网络相关案例发现,涉事用户从自主购票到“被退高买低”之间的相隔时长,最短发生于购票后24小时内,但也有许多是在超出24小时、甚至在临出行前才“被退高买低”。还有旅客对记者提到,自己购买的票是先被改成了open票(指航班、座位等级、乘机日期和起飞时间均未订妥的有效机票。这种机票状态通常在机票的退改签过程中产生),随后被退票。在消费者爆料的这些案例中,前后两次机票价格相差往往在数百元。

那么,购票平台为何要将用户的机票“退高买低”?来自购票平台和航空公司的员工均告诉记者,这种情况一般容易出现在机票代理分销中,代理商利用机票价格波动谋求

利润。而影响机票价格波动的因素有季节性需求、航线热度、上座率等。例如,一些航班在临近起飞前因座位供过于求、客座率不达预期等原因,航空公司为尽快填补空位,通过降低票价以吸引新乘客。这种机票价格波动就给了机票代理赚差价的空间。建议旅客在第三方平台预订时保留好相关费用截图存证。

记者查询留意到,被投诉的出行APP在“预订须知”中强调该APP所销售的机票不直连航司,只是与各代理商旅行社合作,并非机票实际预订服务提供方。

当记者以用户身份咨询销售机票相关事宜时,平台方面有关工作人员坦言:“我们是第三方代购平台,销售代理客票。客票都是真实有效的。”而当问及“被退高买低”的情况时,对方表示需要提供订单号才能根据具体情况判断,如遇到可以要求客服帮忙核实处理。据记者了解,在各类投诉案例中,用户咨询平台后普遍得到的答复均是工作人员操作

失误或是系统故障。

相关平台从业人士对记者进一步提到,“被退高买低”的情况属于重新出票,往往发生于代理渠道,因为这样一来代理商有利可图。但这种操作是不合规的,一旦发现这种情况,平台会先行对投诉的旅客做差价返还,并对代理商进行处罚。

相关链接
是否存在欺诈行为尚难以认定

记者梳理被“被退高买低”的案例发现,当事人多投诉平台要求“退一赔三”。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款,经营者提供商品或服务有欺诈行为的,应按照消费者要求增加赔偿其损失,增加赔偿金额为消费者购买商品的价款或接受服务的费用的三倍;如果不足五百元,则为五百元。

不过,中国政法大学知识产权中心特约研究员赵占领指出,《消费者权益保护法》第

五十五条规定的“退一赔三”以经营者存在欺诈行为为前提。所谓欺诈行为指的是经营者故意隐瞒真实情况或告知虚假信息。“用户在不知情的情况下被退票、改订低价票,且未收到差价返还,平台也未主动告知变更信息。若平台或代理商有意隐瞒退票和改签行为,应该属于‘故意隐瞒真实情况’;但若平台系统故障或代理商私自操作(平台不知情),则可能难以认定平台存在欺诈行为。”

有业内人士指出,不同于在航司官方渠道购买机票,代理渠道购买机票存在一定风险,代理商可能在票价中附加未明确告知的费用,可能隐瞒真实票价或提供不准确的价格信息,可能设置严格的退改签政策,或收取高额手续费等,且由于存在信息差,造成消费者举证难。如需在第三方平台购票,建议消费者选择信誉良好、有资质的大型代理商,避免与小代理商交易,购票后及时留存相关截图凭证,关注航司官网的航班动态,必要时直接联系航空公司确认。

本报综合消息

老年人配助听器不能图便宜



目前老年性耳聋位居我国听力残疾致残原因的首位,占比超过50%。这种因机体老化导致的听力减退是不可逆的,选配合适的助听器,可以帮助老年性耳聋人群显著提高生活质量。

不过,当前市场上的助听产品种类繁多。专家提醒,如果助听器选配不当,可能导致二次听力损伤。老年人应到正规验配机构进行检查,并选购具有二类医疗器械认证的产品。

烦恼

家里交流全靠“吼”

前不久,年过七旬的陈大爷在女儿的陪同下,到同仁医院耳科看“耳背”。“我爸现在这嗓门太大了,让他告诉我家里的Wi-Fi密码,喊得恨不得全楼的邻居都能听得见。”因为交流“困难”,陈大爷的病情是由女儿代为描述的。

这种全靠吼的交流方式,不仅对陈大爷一家人的日常生活造成了影响,周围邻居有时候也会过来敲门提醒“声儿太大了”。其实,和陈大爷情况相似的老年人有不少:和亲朋好友聊天时经常打岔;要求对方不断重复说过的话;说话时嗓门越来越大,不明真相的人还以为是在吵架;看电视时要将音量调到最大才听得清;回答问题敷衍含糊,对言语的理解能力下降……

同仁医院耳科主任李永新直言,这些现象在老年人群中并非个例,都是听力损伤的表现。《中国听力健康现状及发展趋势》统计数据显示,在我国65岁以上的老年人中,约30%存在中度以上听力损失;在75岁以上的老年人中,这一比例就上升至约50%。

警惕

低价产品打“擦边球”

佩戴合适的助听器,是帮助老人解决听力障碍问题的常用方式。在我国,助听器按照第二类医疗器械进行管理,即属于对安全性、有效性应当加以控制的医疗器械。

记者走访发现,实体助听器销售门店有助听器验配师提供服务,给出的产品报价一般在数千元至数万元不等。

因为实体店销售的助听器价格过于高昂,不少老人及其家属转而在线上选购低价助听器。记者在电商平台上用“助听器”作为关键词搜索发现,“无需调试、买来即用”“直接佩戴、智能降噪”等广告语随处可见,这些商家都称其销售的助听设备可以免验配、免调试,且价格大多在数百元甚至更低。

还有些网售产品打起“擦边球”。例如一款售价400余元的“骨传导助耳听一体机”,其商品关键词包含“老人耳聋耳背”“助孝”等字样,销量突破2000件。但当记者以家中老人需要选配助听器为由,详细询问该产品的用途时,客服却答复称其销售的并非助听器,而是拾音耳机,可以连接手机听音乐、打电话。另一款售价600元的“骨传导辅助听器”的情况也类似,客服介绍其产品为助听耳机,只是一种辅助产品,且无法提供医疗器械产品认证。

“这些产品的原理就是‘大喇叭’,通过放大音量的方式让使用者听清。”单女士拥有国家三级助听器验配师资格,她表示,这种“声音放大器”在放大使用者需要获取的声音信息的同时,也会同步放大噪音。长期使用这类产品,会导致使用者暴露在高噪音的环境下,进一步导致残余听力的损伤。

而专业助听器是通过数字芯片对声音信号进行分频段处理,可以根据使用者听力受损的实际情况,在不同音频波段上进行补偿,有一定过滤噪声的能力。单女士说,越早选配合适的助听器,使用者的听力衰退就会越慢,“一些老年人长期受困于听力障碍,言语识别和理解能力就会下降。对比听力测试数据相仿的两位使用者,长期佩戴合适助听器的老人对言语的识别和理解能力,明显强于没有进行任何干预的

老人。”

释疑

助听器会越戴越聋?

在劲松附近的一家助听器门店,记者遇到了76岁的赵大爷。他因听力下降,已经佩戴助听器近4年。最近,他发现自己听力又下降了,希望重新调试一下。现场验配工作人员一番测试后说,赵大爷的听力衰退等级已接近重度,需要将助听器调试至最大功率。而像赵大爷这样有调试需求的顾客,门店每月都要接待几位。

对此,一些老人发出疑问:“戴助听器怎么越戴越聋?”对此,李永新解释,随着年龄增长,内耳毛细胞凋亡势必导致听功能下降,这与否佩戴助听器无关。而佩戴助听器后,听觉信号仍能源源不断地向中枢神经输入,这些信号会刺激一种营养物质分泌,对内耳的毛细胞和神经细胞起到保护作用,减缓听力的衰退过程。如果长期没有声音输入,大脑会认为这条信号通路不复存在,也就不再向其供应营养物质,反而会导致恶性循环。建议一旦发现听力下降,就要尽早使用助听器,以维持听觉功能和大脑言语中枢的功能。

单女士接待过一位老年患者。在佩戴助听器的10年间,老人的听力仅下降了大约10分贝,“衰老毕竟是不可避免的。我们的目标是通过器具的辅助,尽可能帮助这些老人听得更清楚、听得更久。”

使用指南

验配流程严谨

就像配眼镜前需要进行验光,助听器在使用前也要经过专业调试。“助听器的验配更复杂,难度更高,更需要高技术水平的验配师进行操作,患者和家属都应该更加重视。”李永新说,助听器验配有严谨的流程——要进行病史咨询、外耳道的检查和系统的听力学测试,验配师还会根据患者的听力损失情况、不同的生活环境和需求,推荐适合的助听器,调整助听器的各项参数和功能。同时,患者也要注意定期评估、复诊,配合使用和康复指导,这样才能发挥助听器的最佳效果。

需要注意的是,助听器的验配并非一劳永逸。它也有“保质期”,需要根据使用者听力的变化情况进行定期调试保养。

循序渐进佩戴

助听器在佩戴初期,通常需要1至3个月的适应期,建议先在安静环境下每天从使用2至3小时开始逐渐延长,直到每天能稳定使用8小时以上,再过渡到嘈杂环境中使用。同时要注意助听器的正确使用和日常保养,注意防水防潮。

在佩戴助听器的适应期,家人要予以配合,每天可以和老人多进行一对一的交流,尽可能放慢语速,并指导老人聆听生活环境的各种声音,提升大脑对声音的敏感度。这样,可以在顺利帮助老人度过助听器适应期的同时,同步提高言语的识别率和反应敏感性。

本报综合消息