

# 消费者在平台买好的票,未经允许竟被多次“退高买低” 机票供应商被曝赚取中间差价套路

暑期是大家出行的高峰期,其中不少人会选择乘飞机出行。近期,有旅客在社交平台上反映,自己买好的机票悄悄发生了变化。在多家社交平台上,记者发现有不少旅客都反映自己已经购买好的机票,在未经本人授权的情况下被人私自退票,随后又擅自用更低的价格购买同航班机票。不少“被换票”的消费者发现,新老机票之间的差价通常达到几百元,这到底是怎么回事呢?

## 消费者毫不知情

### 买好的机票被退改两次

“先是把我的机票更换为Open票,而后又两次退票、重新购票。”看着“航旅纵横”上显示的“客票变更”记录,上海市民胡女士(化名)一头雾水:她很确定,6月23日通过在线购票平台购买机票后,她就再未进行过任何退改票操作。

通过“航旅纵横”系统消息记者看到,胡女士原先购买的是7月14日从上海飞往阿勒泰的MU6317次航班,起飞时间为当天7时,票面价格为1661元。7月6日晚间,这张客票被变更为Open票,即无确定航班和起飞时间的“开口机票”,几乎在同一分钟内,Open票又被确定为一张8月11日起飞的客票。紧接着,这张机票再次被更改为Open票并成功退票。当晚21时许,服务消息中又出现“出票提醒”,新机票依然是7月14日起飞的MU6317次航班,只是票面价格变更为1199元,较此前降低了400余元。

据胡女士回忆,自6月23日在平台完成机票购买,至7月7日发现这一连串的变更记录,自己并未收到过任何来自平台或航空公司的短信或电话提醒。“也就是说,要不是我下载了‘航旅纵横’并恰好浏览了服务消息,我到起飞都不会发现自己的机票被换过。”

## 航司价格波动

### 购票平台趁机打起时间差

胡女士的经历并非个案。市民朱女士发现“换票”的契机,则是一通来自航空公司的电话。

今年6月,她也在同一购票平台为家人订购了两张从西宁飞往徐州的机票。起飞前两天,她发现单张机票相比购买时降低了300元。回想起年初多家航空公司发布的客票退改新规定,朱女士查询发现,

其所购票的长龙航空公司也自今年5月10日起实施了一项优惠政策:购票2小时内(含)且航班起飞前48小时(含)至4小时内,退票仅需支付5%的手续费。于是,她尝试联系长龙航空,希望能按照这一政策“退高买低”,这才从航空公司得知,该机票已经历两次退票,此次是她第三次购买这张低价票,因此无法再办理退票手续。

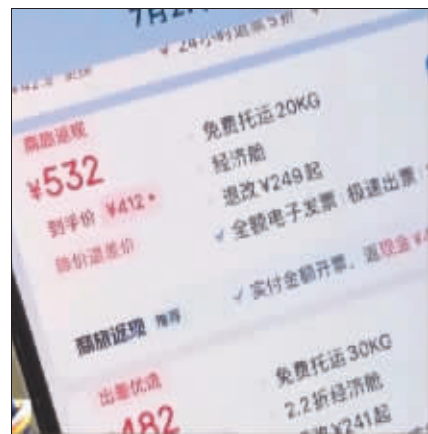
“我和家人从未主动退票,也未收到过平台关于机票订单变动的任何通知。”对此,朱女士不免怀疑:“我向平台支付的是更高的票价,平台却趁航司的机票价格波动,擅自使用我的信息完成‘退高买低’的操作,新旧机票之间的差价岂不是就被平台恶意赚取了吗?”

## 中间商“退高买低”

### 机票分销商从中赚取差价

“航旅纵横”行业发展部总经理赵楠告诉记者,旅客提前购买了一些高价格的客票,如果在航班起飞前,这个航班的票价降低了,中间商有可能会在旅客不知情的情况下退票,然后出一个低价客票。这个差价可能就是旅客的损失,也是航空公司的损失,但却是中间商渠道的利润。

赵楠介绍,目前国内机票大体的销售



方式分为直销和分销:直销主要是由航空公司直接面向旅客销售,提供的是航空公司直接的产品和服务报价;分销模式则是通过平台、代理人、旅行社等各种渠道去向旅客进行销售。“当旅客选择了不同的分销渠道,实际上就是从供应商处购票,部分供应商在机票波动时就动起了‘赚差价’的脑筋。”

## 侵权行为隐蔽举证难

### 专家建议应加大监管力度

机票“被退高买低”,看似没有影响旅客的正常出行,但是却严重侵害了消费者的权益,如果遇到这样的情况,到底该怎么办呢?中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示:“消费者在完全不知情的情况下,商家过度地使用消费者的个人信息,我觉得这个行为明显侵犯

了消费者个人信息受保护的权力,同时也侵犯了消费者财产安全的权力,这也是一种典型的不诚信的行为。”

陈音江认为,由于机票预订退改大部分都是在平台系统上操作,具有较高的隐蔽性,普通消费者一般很难发现和取证,也增加了消费者维权的难度。“所以我觉得监管部门要履行相应的职责,对这种行为加大行政处罚的力度。比如说不仅仅是进行相应的罚款,可能要列入信用黑名单,有的情节特别恶劣的,甚至可能吊销相应的从业资格和资质。”

专家建议,消费者在购票时,尽量选择正规可靠的渠道,一旦出现侵权的情况,消费者要尽可能地保存证据跟商家和平台沟通,维护自己的合法权益。同时,平台也有义务尽量帮助消费者取证,并加强对平台上商家的审核监管。

据央视网报道

# 贩毒集团另一毒枭为争权,将其骗上飞机带到美国被捕 墨西哥大毒枭疑中了“自己人”设计的圈套落网

遭美国通缉数十载的墨西哥七旬毒枭伊斯梅尔·桑巴达·加西亚当地时间25日在美国得克萨斯州落网,惊动两国总统。美国媒体26日爆料,桑巴达并非自愿赴美自首,而是中了“自己人”设计的圈套,被骗上飞机,落地即被捕。

## 多年行踪莫测 美国曾悬赏1500万美元抓他

桑巴达与绰号“矮子”的华金·古斯曼在上世纪80年代末联手创立墨西哥锡那罗亚贩毒集团。桑巴达与古斯曼之子洛佩斯25日在与墨西哥接壤的美国得州边境城市埃尔帕索市被捕。

现年76岁的桑巴达行踪莫测,过去从未被抓过。美国国务院曾悬赏1500万美元捉拿他。据美联社报道,桑巴达26日坐轮椅出庭受审,对检方提出的贩毒、洗钱、策划谋杀等多项指控一概不认,要求作无罪辩护。

多家美国媒体爆料,桑巴达25日乘坐

一架私人飞机抵达埃尔帕索,一下飞机就被守在机场的美国执法部门逮捕。知情人士称,桑巴达并不知道此行的目的地是埃尔帕索,还以为是要到墨西哥北部,而把他骗上飞机的正是和他一起被捕的洛佩斯。

## 内部为争夺权力 被“自己人”骗到美国被捕

据报道,古斯曼落网后,他的四个儿子与老搭档桑巴达为争夺领导权内斗不断,矛盾加剧。洛佩斯最终决定赴美自首,为立功赎罪,换取从轻发落,把桑巴达一起骗到美国。

美国总统拜登对两名大毒贩的落网



表示欢迎,称美国将继续追剿贩毒。墨西哥总统洛佩斯·奥夫拉多尔说,墨方没有参与这次抓捕行动,正等待美方告知详情。为防止贩毒集团老巢锡那罗亚州生乱,墨西哥军方方向该州派出一支200人的特种部队。

锡那罗亚贩毒集团据信是全球最庞



大毒品犯罪集团之一,也是墨西哥最大犯罪集团。该集团原首领古斯曼三次落网、两次越狱,2017年被引渡至美国受审,2018年被判贩毒、谋杀和洗钱等10项罪名成立,2019年被判终身监禁并处罚金126亿美元,现正在美国最高安全等级的监狱服刑。

据新华社电