

■旅游消费

暑期已经开始了，旅游市场又迎来了旺季。那么，在外出游玩和选择旅行社时，我们该注意些什么呢？近日，北京阳光消费大数据研究院联合消费者网（www.bjxf315.com）对上半年的在线旅游消费维权舆情进行的梳理分析显示，在线旅游消费者投诉主要集中在退改纠纷、大数据“杀熟”、限制交易条件、霸王条款、不合理低价游、捆绑搭售等方面。为此，记者希望通过对这些旅游问题的梳理，能够给广大市民快乐出游提供一定参考。

上半年在线旅游消费舆情分析报告发布——

暑期外出旅游4类现象莫大意

□本报记者 博雅



嫌滥用市场支配地位排除和限制竞争。

不合理低价游有所抬头

近几年，在旅游主管部门的大力打击下，不合理低价游乱象得到积极改善。然而随着当前疫情防控进入常态化新阶段，不合理低价游问题亦有所抬头。

北京阳光消费大数据研究院通过多个投诉渠道监测发现，不合理低价游的投诉案例月环比呈现逐渐增多的迹象，其中多个案例涉及在线旅游平台。除了传统在线旅游平台，不合理低价游还“转战”抖音、微信群、微信公众号、微博、小红书等社交平台。

为此，文化和旅游部旅游质量监督管理所提醒，暑期旅游客群以学生和家庭群体为主体。无论在线上还是在线下遇到“特别超值”的“捆绑”旅游消费时，多想想商家的“套路”和背后的“隐性”逻辑，莫贪便宜图小利，以免上当受骗。消费者暑期出游，一定要提高辨识能力，选择正规旅行经营机构，自觉抵制“不合理低价游”，莫让侥幸心理和错误选择毁了美好假期。

另据记者了解，随着相关监管政策和法规的落地实施，大多在线旅游平台企业都进行了合规性整改，以往较为普遍的在线旅游捆绑搭售、默认勾选等问题得到明显改善，但目前仍有部分企业在以更隐蔽的方式捆绑搭售商品或服务，市民旅游消费时要注意。例如，在相关平台订票体验中，如果选择不购买或取消绑定收费项目，系统会有相关自动信息暗示，不选择收费项目会出票较慢、需要排队，涉嫌变相诱导选择收费项目。

在线旅游退改纠纷较多

记者了解到，在线旅游订单退改纠纷一直是消费者投诉的热点。受疫情影响，2021年上半年在线旅游退改纠纷问题最为突出。机票、酒店、度假团等旅游产品均出现了不少退改纠纷。今年6月，广州市接连出现多例新冠病毒确诊病例，疫情防控形势复杂严峻，消费者出行明显受到疫情影响，但一些在线旅游平台、航空公司和相关经营者都拒绝订单延期或改签，由此引发较多消费者投诉。

在线旅游订单退改纠纷问题，暴露出平台、航司以及相关商家在遇到突发情况时，往往通过自身优势或有关霸王条款把突发风险甚至自身管理问题转嫁到消费者头上。有的消费者因行程改变提前很长时间退票，或者因身体不适等原因退改订单，被要求收取高额手续费；而航空公司临时取消航班或酒店，单方面取消订单，却不愿赔偿消费者相关损失。

此外，有的在线旅游平台还在订单退改上设置“灰色陷阱”、大打“擦边球”，甚至于很多订单摩擦恰恰来自一些平台背后预设的圈套。有的机票销售代理商一度靠退票手续费盈利，通过大数据计算出退票概率，选择退票概率高的航线以超低价格销售机票吸引消费者，同时设定高昂的退票手续费，类似趋利做法在行业内甚至已有较为完整的商业链条。

“订单退改不及时、不合理问题，既损害了消费者的合法权益，也破坏了经营者的品牌形象。所以，经营者在处理相关退改问题时，一定要本着为消费者负责的态度，依法依规妥善

解决。”消协有关负责表示，而对于消费者来说，在下单前应该仔细阅读“预订须知”，全面掌握退改政策和免责条款，免得上当受骗。

大数据“杀熟”备受关注

文化和旅游部印发的《在线旅游经营服务管理暂行规定》明确要求，在线旅游经营者不得滥用大数据分析等技术手段，基于旅游者消费记录、旅游偏好等设置不公平的交易条件等。然而，有关在线旅游大数据“杀熟”问题，一直备受关注，并因为消费者遇到大数据“杀熟”时很难举证维权，所以最后往往不了了之。不过，浙江省绍兴市柯桥区人民法院近日判决平台“退一赔三”的一个案例，被广泛认为是在线旅游大数据“杀熟”的一个代表性实锤案例。

胡女士一直都通过某平台APP来预订机票、酒店，是平台上享受8.5折优惠价的钻石贵宾客户。2020年7月，她通过平台APP订购舟山希尔顿酒店的一间豪华湖景大床房，支付价款2889元。而胡女士发现，酒店的实际挂牌价仅为1377.63元。她不仅没有享受到星级客户应当享受的优惠，反而多支付了一倍的房价。

为此，胡女士以该平台采集其个人非必要信息，进行“大数据杀熟”等为由诉至法院，要求退一赔三并要求该平台APP为其增加不同意“服务协议”和“隐私政策”时仍可继续使用的选项，以避免被告采集其个人信息，掌握原告数据。经审理，法院认定该平台存在虚假宣传、价格欺诈和欺骗行为，支持原告退一赔三。

平台存在限制交易条件

近年来，随着各大平台陆续进入生态化运营阶段，“肥水不留外人田”的运营思路成为强制消费问题的根源，尤其是部分具有市场支配地位的平台，强制下载、开通账户或强制使用指定服务等情况屡见不鲜。

刘先生准备在某平台上订票时发现，该平台的新用户必须绑定支付宝账户才可以下单，且支付方式仅支持支付宝一种支付方式。“如今支付方式这么灵活，微信、支付宝、手机银行大家都在用，可平台限定只能使用支付宝，每个人的使用习惯不一样，这给消费者造成很大麻烦。”刘先生认为，平台强制消费者绑定支付宝账户，并且只能用一种支付方式，给消费者带来了很不好的消费体验。

事实上，《电子商务法》第十二条明确规定：电子商务经营者因其技术优势、用户数量、对相关行业的控制能力以及其他经营者对该电子商务经营者在交易上的依赖程度等因素而具有市场支配地位的，不得滥用市场支配地位，排除、限制竞争。平台要求用户必须绑定支付宝账户、不绑定支付宝账户就无法注册的做法，明显涉嫌违反《电子商务法》有关规定，涉



资源发展乡村旅游，不仅开通了“官商古镇——东陈村”公众号，举办了“古村新韵”摄影比赛、摩托车场地越野冲坡赛，还成为山西省旅发大会的一个分会场，接待游客超过十万人次。

这个深藏于山间的小村落逐渐被外界熟知，74岁的退休村干部李逢华主动承担起义务讲解员的工作，还创作了不少顺口溜：“村后大庙有一座，街头小庙十二个，实木牌坊有四座，古柏大槐二十棵，四合院子十七座，



个个独居有特色……”

作为村里目前唯一的讲解员，李逢华虽然辛苦，却乐在其中。“既能宣传我们村的历史文化，也能唤起全社会对古村落保护的关注。”他说。

如今，漫步在东陈村，广场、健身器材、公共厕所、游客接待中心等基础设施一应俱全，绿化面积也在不断增加。去年3月，东陈村还被国家林业和草原局授予“国家森林乡村”荣誉。

“山乐水乐人更乐，我们怎么能不高兴，嘴里唱着嗨嗨哟，小康路上不停脚。”说起现在的新生活，李逢华又诵起一段顺口溜来。

(新华)

■走访古镇

这里的“大院”为何与众不同？

——寻访山西临汾“官商古镇”东陈村

“龙角山下古村落，耕读传家秀才村。”从山西省临汾市浮山县城向南驱车15公里，顺着石板路前行，绿树掩映的村落墙壁上雕刻着一幅幅历史典故，错落有致的古院落随处可见。

这个被叫作“秀才村”的地方就是东陈村。史料记载，从明洪武年间到清光绪年间，东陈村李氏家族人才辈出，走出进士2人，举人2人，贡士、贡生24人，以及生元、广生、武生等113人。

不仅如此，这里古时为出入县境的官道，车马往来，商贸繁盛。李氏族人不仅刻苦治学，还善于经商，甚至在京、津等地都有自己的商号，故有“上了东陈坡，就是银子窝”的俗语。

位于村子中央的李氏宗祠，建于清乾隆年间，记录了一个延绵600余年官商家族的兴衰历程。据介绍，传统晋商大院如乔家大院、王家大院，它们的共同特点是高楼深宅，内部院院相连，形成庞大的建筑群；而东陈村的院落则是各门各户自成体系，并富有浓厚的文化气息。

东陈村党支部书记温金锋介绍，村子拥有建筑面积10万平方米的明清建筑群落，高8米、宽7米保存完好的青石节孝牌坊，以及刻有格言和图画精美砖雕、木雕、影壁等，2016年12月已被列入第四批中国传统村落名录。

近年来，东陈村开始借助历史文化