

通过模糊选项等方式,一些互联网平台误导消费者购买相关商品或服务

捆绑搭售,背后有啥不能说的秘密

本报记者 杨召奎

体验人员在高铁管家平台预订飞机票时,选取7月17日21时30分的北京—广州的南航CZ3114经济舱后,发现有“预订”和“普通预订”两种预订方式:“预订”绑定了30元保险,用醒目的蓝色按钮突出“预订”两字,而且字号较大;没有绑定收费项目的“普通预订”则仅用非常不醒目的灰色小字标注,涉嫌误导消费者选择捆绑了30元保险的“预订”。

体验人员在智行火车票平台预订火车票时,选取7月17日13时07分的北京西—广州南G69的高铁票后,发现有“立即预订”和“普通预订”两种方式供选择。其中,“立即预订”按钮是醒目蓝色标注且字号较大,而“普通预订”按钮是不显眼的灰色且字号较小。“立即预订”下面仅有白色小字提示“7×24小时服务”,没有提示为收费项目。点击进去后,发现捆绑了30元酒店券,付款页面内虽可选择没有捆绑酒店券的“普通预订”,但会提示“出票较慢,有时排队”,涉嫌误导消费者选择捆绑了酒店券的“立即预订”方式。

这是北京市消费者协会日前发布的《互联网消费捆绑搭售问题调查报告》(以下简称《报告》)中的两个涉嫌捆绑搭售的典型案例。《报告》指出,北京市消费者协会体验人员在对26个互联网平台进行的74个模拟消费体验样本中,有8个样本存在涉嫌捆绑搭售问题,占比达10.81%。涉嫌捆绑搭售问题集中在在线旅游平台和火车票预订平台。

电商法实施后,捆绑搭售更隐蔽

所谓捆绑搭售,是指经营者在正常销售一种商品或服务的同时,采取默认勾选等方

式强制或误导消费者购买其它商品或服务的行为。

北京市消费者协会有关投诉数据显示,《电子商务法》实施之前,不少在线旅游企业采取“默认勾选”或“低价优惠”等方式搭售保险、接送服务以及抢购软件,严重损害了消费者的知情权、选择权和公平交易权。

今年1月1日施行的《电子商务法》(以下简称电商法)明确规定:“电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。”

“由此可见,法律虽然没有明确禁止搭售行为,但其前提是必须保障消费者的知情权和选择权。否则,就应该受到法律规制。”北京阳光消费大数据研究院有关负责人对《工人日报》记者说。

此次《报告》显示,电商法实施后,捆绑搭售情况有所好转,没有发现平台以默认勾选方式捆绑搭售商品或服务。部分平台虽然设置了可供选择或取消选项,却仍通过模糊选项、模糊语言等方式,误导消费者购买其捆绑搭售的商品或服务。有部分平台明显突出搭售选项、弱化无搭售选项,涉嫌误导消费者。还有部分平台只提供捆绑搭售选项涉嫌强制消费,或利用模糊语言误导消费者。此外,不少平台在消费者预订机票或火车票时弹出的保险页面,一般都是用灰色小字提示收费价格。

例如,体验人员在驴妈妈平台体验预订景点门票时,发现故宫门票均绑定了内馆门票、导览、讲解等收费项目,没有单卖的故宫门票供选择,涉嫌强制消费。

体验人员在途牛平台体验预订机票时发现,该平台用“买份放心”代替“购买保险”。语言模糊,意思不够明确,且带有较强的暗

示,涉嫌误导消费者。

捆绑搭售背后有何“秘密”?

针对一些互联网平台的捆绑搭售,《报告》指出,85.94%的被调查者认为捆绑搭售的并不是自己真正想要购买的商品或服务。

“互联网消费搭售最多的项目是保险,其次是优惠券、接送服务、会员、红包、语音讲解等收费项目。除了被误导或强制选择,多数消费者不会主动选择这些搭售的收费项目。”北京市消费者协会有关负责人说。

捆绑搭售背后,有何“秘密”?北京阳光消费大数据研究院有关负责人对记者表示,尽管有平台此前声称搭售保险等是迎合用户消费习惯、提供人性化服务,但背后还是通过搭售高利润商品或服务谋取利益。

业内人士分析指出,多家平台在捆绑搭售上“明知故犯”,是因为在线销售机票或火车票,收益非常微薄,同时还要承担由此带来的人工、网络建设、设备购置和转账交易等成本,因此搭售就成为一种成本回收机制。另外,当前企业经营成本和获客成本加大,用户增速放缓,因此有很大的营收和利润压力。

除了利益驱动之外,监管力度不够、消费者的“忍气吞声”也是捆绑搭售屡禁不止的一大原因。《报告》显示,75.70%的被调查者认为捆绑搭售行为强制消费、损害了消费者合法权益。但遇到捆绑搭售行为后,有49.88%的被调查者选择放弃购买,26.12%的被调查者选择无奈接受,7.97%的被调查者选择找平台协商,仅有6.06%的被调查者选择向有关部门或消协投诉。

打击搭售,引导企业合理收费

“互联网平台提供服务可以收取服务费,

但前提是必须公开透明、事先告知。但少数平台仍在通过更隐蔽的方式误导或强制消费者购买其搭售的商品或服务,这损害了消费者的知情权、选择权和公平交易权。”中国人民大学法学院教授刘俊海对记者说。

对此,北京市消费者协会有关负责人表示,针对少数互联网平台企业采用捆绑搭售方式损害消费者合法权益的行为,有关部门应进一步加大监管和处罚力度,一旦发现损害消费者权益的捆绑搭售行为,就依法给予严厉处罚。在严厉打击违法捆绑搭售行为的同时,也应正视在线旅游平台企业的服务价值,帮助企业改变原来靠捆绑搭售实现盈利的商业模式,引导企业公开透明地收取合理服务费用,让消费者明白白白消费。

“另外,目前法律并未明确禁止所有搭售行为,事实上,也应该鼓励商家提供更多个性化和多样化的商品或服务,为消费者提供更多选择,关键是不能损害消费者的合法权益。因此,建议尽快完善有关法律法规,明确商家搭售行为的法律属性和法律边界,维护消费者合法权益,促进有关行业健康发展。”北京市消费者协会有关负责人说。

在该负责人看来,企业应切实履行“第一责任人”义务,充分认识到欺骗和误导消费者,只能赚取眼前的暂时利益,不可能获得长远发展。企业只有经常开展必要的自查自纠,诚信守法经营,为消费者提供更多优质的产品和精细的服务,让消费者从在线旅游中获得高品质的服务体验,才是真正的长久发展之道。消费者也要不断提高自我保护意识,遇到违法的捆绑搭售问题时,要及时保存好相关证据,向有关部门投诉举报,依法维护自己的合法权益。



本报讯 (记者杜鑫)11月1日起施行的新修订的《汽车客运站安全生产规范》(以下简称《规范》)明确规定,汽车客运站经营者应当对进出汽车客运站的人员和行李物品、车辆进行严格检查,确保“三不进站”和“六不出站”。其中包括旅客未系安全带不出站。

“三不进站”是指危险品不进站、无关人员不进站(发车区)、无关车辆不进站。

“六不出站”是指超载营运客车不出站、安全例行检查不合格营运客车不出站、旅客未系安全带不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、营运客车证件不齐全不出站、“出站登记表”未经审核签字不出站。

交通运输部运输服务司副司长蔡团结

10月18日在解读《规范》时表示,此次修订,将“五不出站”要求调整为“六不出站”,增加了“旅客未系安全带不出站”。

蔡团结说,与民航、铁路等其他客运领域相比,道路客运领域仍然是安全生产事故的高发、易发领域,道路客运安全生产基础仍不牢固。汽车客运站作为客运组织的重要场所



山楂映红致富路

10月20日,武邑县武罗农产品种植专业合作社的农民在采摘山楂。

近年来,河北省衡水市武邑县在脱贫攻坚中积极引导农民集中连片发展无公害山

新华社记者 李晓果 摄

2019年以来
490家新三板公司完成股票发行融资

根据全国中小企业股份转让系统（新三板）最新披露数据

截至10月18日
2019年以来

共有 490 家挂牌公司在新三板完成股票发行融资

累计发行股票金额 225.48 亿元

新华社记者 陈聪颖 编制

10万亿结构性存款迎来监管重拳

本报记者 北梦原

上周,备受银行与客户青睐的结构性存款迎来监管重拳。18日,中国银保监会发布《关于进一步规范商业银行结构性存款业务的通知》(以下简称《通知》),对结构性存款的发行主体、销售管理、产品设计、信息披露等方面提出了全方位、严格的要求。

结构性存款是指商业银行吸收的嵌入金融衍生产品的存款,通过与利率、汇率、指数等的波动挂钩或者与某实体的信用情况挂钩,使存款人在承担一定风险基础上获得相应的收益。

结构性存款并不是一个新生业务品种。外资银行于2002年发行了首款结构性存款产品,随后,一些中资银行也开始跟进。但由于产品较为“小众”,结构性存款并未受到市场关注。

2018年以来,受银行存款竞争压力不断加大、资管新规禁止发行保本理财产品等因素影响,我国结构性存款迎来爆发式增长。Wind数据显示,结构性存款总额从2017年1月的5.78万亿元增长到2018年5月的9.26万亿元,增长约为60.31%。根据9月份央行中资大型银行人民币信贷收支表、中资中小型银行人民币信贷收支表估算,结构性存款规模超过10万亿元。

在规模快速增长的同时,结构性存款也出现了产品运作管理不规范、误导销售、违规展业等问题。“不少银行用结构性存款作为对保本、稳健理财产品的替代,但对老百姓来说强化了刚性兑付的概念,这对资管新规、投资者教育是非常不利的。”中国人民大学重阳金融研究院副院长董希森表示。

据了解,一些结构性存款在产品设计上没有实质性的结构性操作,甚至根本没

10月20日,鄱阳湖星子站水位为10.18米,随着水位持续下降,丰水期浸泡在鄱阳湖底的一座总长2930米、被誉为“中国最长的湖中古木石桥”露出水面。

古石桥位于江西省都昌县多宝乡蒋公岭附近水域,距今600余年。桥身全部由花岗石制成,松木大柱立于湖泥中支撑桥面,泄洪孔共983个,故得名“千眼桥”,也叫“千孔桥”。

魏东升 摄/东方IC

“桐乡特色”工会工作新路子

(上接第1版)

巨匠集团的“三治工地”推行以来,已召开过6次工地议事会、1次企业圆桌会,并为工人们提供各类法律服务。目前,巨匠集团在桐乡市的5个项目工地上全面推行“三治工地”建设。

“通过‘三治融合’,将服务送到离职工最近的地方,职工意见有了表达的地方,权益有了维护的渠道,归属感强了,职工自然也就愿意留下来,企业也能更好更长远地发展。”巨匠集团董事长吕耀能说。

“‘三治融合’工作的出发点是要更好地为企业服务,为职工服务。”桐乡市总工会主席陈伟宏说,基层工会工作要摒弃“标签化”,始终坚持问题导向、群众导向,并从实处发力,才能切实解决工作中的痛点难点堵点,才能真正发挥好工会组织的桥梁纽带作用,带给广大职工群众更多幸福感和获得感。

目前,桐乡市各类企业“三治”与工会工作有机融合已为职工解决各类矛盾纠纷800余件,提供法律宣传和法律援助受益职工达1.2万人次,举办各类道德讲堂达100场次,近5万名职工群众参与到这项工作中。

(上接第1版)

同时,为彻底解决“人情保”“关系保”问题,甘肃省将低保审核的主体责任由村(居)委会调整到乡镇(街道),由乡镇(街道)组织申请低保对象家庭的审核工作,村(居)委会是协助乡镇(街道)做好入户调查、民主评议等工作。

针对一些干扰民主评议的问题,甘肃民政部门运用农村低保家庭困难状况评估指标体系,通过家庭成员、家庭收入、家庭财产、家庭大额支出、民主评议5项指标,对困难程度进行量化,并且大幅降低民主评议的比重。对家庭困难状况明显,但民主评议不达标的,由乡镇(街道)和民政部门入户查实后直接纳入保障范围。

针对部分基层干部通过优亲厚友、分家立户形成的“拆户保”、二次分配形成的“拼户保”和隐瞒家计的“瞒骗保”,严格落实基层民政经办人员、村干部及其近亲属备案制度,重点管理,定期对备案对象家庭开展入户核查,及时退评降档、动态曝光。同时,通过信访部门、门户网站、媒体曝光、投诉举报电话等渠道,随时受理农村低保投诉问题,及时派出工作人员入户核查办理,情况属实限期整改给予救助。

各地纪委监委结合开展小微权力整治,对贪污侵占、截留挪用、虚报冒领等基层“蝇贪蚁腐”和“小官巨贪”始终保持惩治的高压态势,严打“蝇贪蚁腐”“小官巨贪”。