付款前订单显示2057元 支付时却被扣款2315元

消费者买机票质疑被平台“杀熟” 准备走法律程序要求三倍补偿

民生调查

重庆晨报 民生在线 扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们，记者帮你办

购买机票付款时临时涨价？这是真事！近日，市民罗先生向重庆晨报反映，他在某在线旅行平台预订了三张机票，搜索时显示2057元，实际扣款2315元，多出258元，在这个过程中，全程没有显示价格上涨等提示。罗先生多次向平台方反映未得到解决，准备走法律程序以涉嫌价格欺诈要求“退一赔三”。

购票平台是否存在临时涨价，消费者买到高价票后如何维权，一起来看记者调查。

买机票遭“瞬间涨价”

4月4日，罗先生准备在某在线旅行平台购买三张哈尔滨飞往重庆的机票，日期是4月10日，南航CZ2334航班。罗先生告诉记者，当天下午5:50左右，他提交订单，系统显示待支付金额为2057元。然而，罗先生并没有马上付款，而是在多个购买平台对比价格，最终认为该平台的价格合适，随即返回付款。

“当时也没有多疑，毕竟付款前订单显示为2057元。”罗先生说，没过多久，他就收到银行短信，显示消费2315元，交易商户正是他下单的平台。罗先生意识到价格不对，迅速打开平台，这才发现购买机票的订单不知何时变化了价格，相比之前的价格他多付了258元。

罗先生并不是第一次在该平台买机票。“之前机票调价，系统都会跳出提示，这次从始至终没有收到提示机票涨价等信息。”蹊跷的还在后头。为了弄清楚价格问题，罗先生找到购票页面，准备“再次买票”，让他傻眼的是，系统显示的同航班机票为2057元，并没有涨价。

罗先生回忆，当天18:00，他电话联系平台客服解决此事，对方多次说明核实后给予解决，但最终客服回电说没有解决方案，并且客服承认他购买机票的实际付款金额确实高于付款后的机票售价。面对罗先生的质疑和诉求，客服表示，由于机票价格实时变动，因此差价也会实时变动，具体以当时航空公司的价格为准。“这属于恶意涨价行为，欺骗消费者权益，如平台不解决赔偿相应金额，我将走法律程序以涉嫌价格欺诈为由要求‘退一赔三’。”

消费者质疑被“杀熟”

罗先生的遭遇并不是孤例，准备五一节出行的谢女士买机票同样被瞬间涨价了。

上周，谢女士也准备在这家在线旅行平台购买4月29日的机票，搜索时显示价格为2698元。预订过程中，填写个人信息时，系统没有显示价格变动。蹊跷的是，付款时直接扣了2981元，多出283元。“全程没有显示价格上涨，却在扣款时直接扣除不一样的价格。”而后，谢女士找到平台处理，但她多次致电，平台客服均回复，机票价格变动以付款价格为准。

“这就是在‘杀熟’，我理解机票价格会有涨跌，但不管涨和跌总应该提前告知消费者吧。”对此，谢女士还提供了跟朋友在群里的截图证据。图片显示，订票过程中，谢女士都在跟朋友截图比价，整个过程有贴图发到群里，价格均在2700元左右。并且谢女士还把这个群截图提供给了客服，但客户未理睬。

面对临时涨价、“杀熟”的质疑，该在线旅行平台客服表示，机票价格随全球销售情况实时变动，平台作为第三方机构，无权限参与机票价格制定，价格浮动属于航司调控行为。用户同时搜索机票价格不一致是由于航司、GDS、代理商、平台再到用户多个节点的数据传输缓存所致。机票价格主要由航空公司根据季节、运力、供需关系等因素统一调控。

客服称，价格确定后，航空公司会将运价数据录入机票舱位管理系统GDS，在线旅游平台、代理商会从GDS系统查询舱位及价格，并将结果展示在用户面前。作为一种特殊的商品，机票价格受供需关系影响很大，需求量大的时候价格上涨，需求量小的时候价格下调，实时变动。针对记者反映消费者出现的价格疑问，将传达给高级处理专员，有结果会第一时间与消费者电话联系。

谢女士付款时被临时涨价至2981元

航司暂停平台销售机票

随着五一旅游旺季来临，各大在线旅游平台订单量不断增加，与此同时，消费者投诉量也在快速增长。4月23日，记者在黑猫投诉平台搜索“某在线旅行平台、机票”关键词，显示相关的投诉多达49052条，差价难退、临时涨价、退票手续费等问题频遭投诉，这三大机票订购问题正困扰着不少消费者。

无独有偶，就在上周，中国南方航空把某在线旅行平台拉黑了。

4月18日，多名网友及博主称，在该在线旅行平台已无法搜索到南航机票。网友实测发现，该平台国内及国际航班列表中均未显示南航航班，但其他平台仍正常销售。南航客服证实，近期出现部分违反南航销售代理协议相关约定的情况，存在一定损害旅客权益的风险，暂停时间为4月18日11时至4月21日11时。

南航进一步解释暂停合作的具体原因包括：1.违规加价销售机票：代理商通过捆绑保险、套餐等方式变相抬高票价，甚至出现票面价1070元的机票被以3357元售出的案例；2.篡改旅客行程信息：代理商为牟利，擅自修改航班信息或虚构旅客关系以套取优惠政策；3.滥用里程票与差价票：部分代理商将航空公司积分兑换的免费机票作为现金票出售，或隐瞒真实票价赚取差价，导致旅客权益受损；4.退改签乱收费：收取远超航司标准的手续费，甚至对免费服务额外收费。

4月23日，记者查询该在线旅行平台发现，该平台已恢复销售南航机票。重庆某机票代理商告诉记者，此次南航“断供”表面上是代理平台违规销售，实际上也是航司试图重新夺回定价权、品牌主导权与客户关系的一次尝试。近年来，头部航空公司不断推动用户“回流”自营App，试图通过专属优惠、会员服务等手段减少对OTA平台的依赖。

律师说法

“退一赔三”合理且具备法律支撑

消费者要求“退一赔三”是否合理？重庆邦民律师事务所合伙人谭清明表示，消费者在购买商品或服务时，有权知晓包括真实价格在内的所有关键信息。建议消费者购票前仔细阅读条款，遇到异常情况及时保留证据，并优先通过平台官方渠道维权。或者通过第三方平台介入，利用12315、黑猫投诉等平台曝光问题，借助舆论压力推动解决。若涉及金额较大或长期维权无果，可考虑通过消费者协会或法院诉讼维权。

谭清明说，若平台未明确告知消费者机票存在差价，或是实际出票价格与消费者支付价格不一致，可能触及对消费者知情权的侵犯。若部分平台在消费者不知情的情况下，借由“退高买低”等操作牟取差价，导致消费者支付额外费用，将构成对消费者财产安全权益的侵害。

根据《消费者权益保护法》第五十五条第一款规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

谭清明表示，在特定情况下，这种诉求是合理且具备法律支撑的。“退一赔三”中的“退”指的是全额退还消费者购买机票的款项，而“赔”则是按照购票价款的三倍进行赔偿。只不过，具体实施时还需结合现行法律和双方协议进行考量。

新闻多一点

机票价格“跳水” 部分航司可“买低退高”

实际上，不少消费者都遭遇过机票价格“跳水”。对此，网络社交平台上，有不少网友晒出“买低退高教程”。4月23日，记者查询多家国内航空公司，发现部分航空公司可以“买低退高”。

南航在公告中明确：票价降低是指旅客购买南航国内客票（不含港澳台航线）后，发现相同航程、相同日期、相同航班号的南航实际承运航班原舱位等级或更高舱位等级票价低于原购客票票价。旅客购票后发现票价降低，于出票时间24小时内提出申请，南航将在旅客购买新票后，免费办理原购客票退票。此规则适用于原购及新购客票需为票号前三位为784的南航国内客票，团队客票、积分兑换客票不适用。

根据东航《票价波动的退票规定》，旅客购票后发现票价降低的情形，符合以下条件，可按照东航非自愿规定办理退票：旅客重复购买两张东航国内客票，行程、航班日期和航班号完全相同，且两张客票出票时间间隔不超过24小时；其中出票时间较早的客票称为旧票，出票时间较晚的客票称为新票；在同一航班上，新票的舱位与旧票的舱位是相同物理舱位等级或新票的舱位是更高物理舱位等级，且新票不含税费的总票价低于旧票不含税费的总票价。新票行程中若有任何一个航段的物理舱位低于旧票相同航段的物理舱位，则不适用于本规定。办理旧票退票时，须备注退票原因及新票票号和票价信息，以备后续审核。

厦门航空客服表示，国内航班及国际航班均支持“买低退高”政策，只要旅客购买的一张高价票和一张低价票，航班日期、航班号和航程等票面信息完全一致，且证件和姓名信息未做过任何信息更改，就可以联系客服全额退票高价票。需注意，相关办理需在航班起飞前，其余无时间限制，无票务购买平台限制。此外，山东航空表示暂不支持“买低退高”政策，不过可以视情况提供优惠券补偿。

新重庆-重庆晨报记者 王尊