



订机票“被同意”搭售保险 消费者100元就这么“飞了” “机票搭售”套路有多深？消费者应该如何维权？

民生周刊
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



近日，市民陈女士(化名)很郁闷，她在网络平台购买机票时，意外遭遇了一次“隐蔽式”搭售。“明明避开了所有默认勾选的选项，却在支付宝里发现一笔从未主动选购的100元航空意外险账单。”陈女士表示。

事实上，不少消费者都感叹购买机票“套路重重”，各类附加服务“藏”得隐蔽，令人防不胜防。中消协数据显示，2025年一季度交通运输类投诉同比激增超105%，其中机票销售乱象频发，屡遭诟病。

“机票搭售”套路有多深？消费者应该如何维权？带着上述问题，记者展开了采访。

1 “被同意”搭售保险 买机票账单多出百元费用

10月11日晚上，陈女士在网络平台购买了重庆往返无锡的机票，订单页面显示实付款为1315元，“当时我特别小心，知道现在订票平台套路多，所以在每一个环节，只要看到有捆绑销售优惠礼包或保险的选项，我都手动选择了‘放弃’或‘不购买’。”

陈女士向记者强调，她本人并没有购买航空保险的习惯。然而，交易完成两天后，她在支付宝账单明细中意外发现，除了1315元的机票款外，竟并列着一条独立的、金额为100元的“国内航空意外险”扣款记录。

“这100元扣得我莫名其妙！”陈女士感到非常愤怒，“如果我没有查看账单的习惯，我根本无从得知这笔隐藏消费。这意味着，在该平台的默认逻辑里，我‘被同意’购买了一份我根本不需要的保险。”

2 是善意发的提醒 还是平台故意设的陷阱

带着陈女士的疑问，记者陪同其联系了该平台客服。经过一番查询，客服人员的解释，揭示了一个在购票流程终点站设置的“隐蔽机关”。

据客服所述，即便消费者在前端所有页面都成功拒绝了捆绑销售，在支付前的最后一个瞬间，系统会触发一个弹窗提示。该提示会告知消费者“注意您的航班没有添加保障”。

关键在于这个弹窗的交互逻辑。客服人员明确表示，如果消费者此时直接

点击了最为醒目的“去支付”按钮，系统便会默认消费者同意购买这份保险。只有当消费者主动选择次要位置的“放弃”选项，或者手动关闭这个弹窗，才能避免保费的产生。

虽然客服秒退了陈女士100元航空保险费，但对于平台方的解释，她并不买账，“这并非善意的提醒，而是一种利用用户支付习惯设计的扣费陷阱。”陈女士说。

“‘去支付’按钮设计得又大又显眼，而且在最后一步弹出，很多人只想快点完成付款，很容易不假思索地点击。”陈女士认为，这根本就是一道充满误导性的选择题，目的就是让用户在无意中“同意”。

更让陈女士无法接受的是，在订单页面该笔订单的实付金额显示为1315元，这笔100元费用在飞猪的订单页面中并未显示，而是生成了一条独立的、极易被忽略的支付宝账单。“这难道不是有意隐瞒消费事实，规避消费者的审核吗？”陈女士表示。

3 搭售现象很普遍 形式隐蔽套路多难辨别

“陈女士的遭遇明显存在商家误导消费者的不诚信行为，页面设置主次颠倒，限制甚至剥夺了消费者本应享有的选择权。”中豪律师事务所合伙人、重庆理工大学重庆知识产权学院教授路斐博士指出，线上订单属于格式合同，其中加重消费者义务或限制消费者权利的条款、选项，应以醒目方式标示，达到引起消费者特别注意的程度。

“网页牛皮癣，包括弹窗误导、强制消费、绑定品类等行为，均是商家有意而

为。”路斐认为，陈女士的案件中商家秒退款，说明了其知晓自身违法行为。

事实上，陈女士的遭遇并非孤例。记者在多家平台查询及消费者采访中发现，此类“捆绑搭售”情况仍较普遍，且形式更为隐蔽。

例如，在该平台查询10月18日重庆飞往哈尔滨的机票，搜索列表显示直飞最低价为518元。然而点击进入预订页面后，总价却升至675元。价格明细中，除70元机建燃油费外，还默认包含一项47元的“延误无忧礼包”，且页面上并未提供取消该项服务的勾选选项。

“在其他平台也遇到过类似的捆绑搭售，它页面本来显示的这个机票价格是我可以接受的，一点进去它自动给我加了一个套餐，然后你把那个套餐取消了，就发现价格又不对。”消费者周先生说。

记者在黑猫投诉平台上以“机票”为关键词进行搜索，相关投诉高达30万条，其中机票加价销售、票面价格与支付价格不符、搭售等都是投诉比较集中的问题。

4 根治乱象需管罚并重 消费者维权注意三点

近年来，相关部门多次约谈并规范在线旅行平台的搭售行为，但类似“默认勾选”“最后一步弹窗诱导”等更为隐蔽的销售策略时有发生。

“目前，国内机票销售市场高度依赖网络销售平台的分销渠道，加上

竞争激烈，部分代理商在利润驱动下‘铤而走险’。”一位民航业内专家介绍，所谓分销模式，是指航空公司以委托方式将座位通过代理商间接销售给乘机人，通过OTA、旅行社、差旅公司、机票销售代理人等销售机票均为常见分销渠道。

“由于机票本身定价就较为复杂，并不是全国统一价，每天的价格都不一样，而且每张机票背后的行李配额、服务条款也都不同，很难一目了然地比价。”该专家认为，当分销行为难以获得合理收益覆盖代理商运营成本时，部分代理商就会开始“研究”销售政策漏洞、营销技巧话术，以获取更高收益。加之客观上监管主体存在一定的模糊性、监管力量不足、监管工具有限，大家就会感觉到机票市场的监管不到位。

针对此类消费陷阱，路斐向消费者提示了三个关键点：

下单前仔细查看，别被优惠迷惑。仔细核对订单明细，检查确认是否有默认勾选的保险、酒店券、出行券等增值服务，取消不必要项目。遇到“立减”“折扣”等优惠，建议对比官网价格，避免落入“虚假优惠”陷阱；

遇纠纷“三存”，证据是维权关键。及时保存订单截图、与平台客服的沟通记录、航空公司等官方价目页；

若协商无果，可向12315或行业监管部门投诉，也可向法院提起诉讼。

新重庆-重庆日报记者 邱小雅

男子微信请假陪父做手术 公司未回复并将他解雇被判违法



“我是独生子，父亲病重，我能怎么办？”武汉一男子王先生因请假陪患癌父亲做手术，通过微信向公司负责人请假7天，该公司负责人不予回复。公司声称没批准其请假，称其为“旷工”反手将王先生开除，并将王先生告上法庭，认为公司不应支付赔偿金。10月14日，记者从法院获悉，经审理，法院判决该公司败诉，赔偿王先生各项经济损失共计3.3万余元。

请假未获回复 公司以无故缺勤解雇他

2021年10月，王先生入职某建筑公司，担任采购专员。2024年初，其父被确诊为肝癌晚期，需入院治疗。3月15日晚，王先生通过微信向公司总经理李先生请假，说明因父亲病重，家中无其他亲属可协助照料，他是独生子，需要在周日陪同父亲进行最后一次手术，预计请假7天左右。他在信息中详细汇报了工作安排与进度。李先生收到微信后未作回复，王

先生又向其打电话请假。

3月28日，王先生在单位工作群中收到一则通知，称其自3月16日起未到岗，即日起不再负责采购工作，相关工作交由他人处理。随后，王先生被移出公司相关项目微信群。同年4月，公司以“未经请假擅自旷工”为由，向王先生发出解除劳动合同关系通知，认为其在3月16日至3月28日期间无故缺勤，严重违反劳动纪律，构成解雇事由。公司强调，由于未批准其请假，故未另行通知其返岗。

未体恤员工困难 公司被判赔偿三万多元

对于公司的解雇理由，王先生解释称，父亲病危情况紧急，他已向总经理电话请假并获口头同意，实际于3月28日返岗，其间未出勤的工作日为8天。他认为公司属于违法解除劳动合同，应支付赔偿金。双方经过劳动仲裁，裁决公司须支付王先生违法解除劳动合同的经济赔偿金及工资差额等。

该公司不服仲裁结果，2024年10月，一纸诉状将王先生告上了武汉市洪山区法院，要求拒绝支付赔偿金以及年休假工资差额。

法庭上，公司辩称，王先生仅通过微信请假但未获批准，构成连续旷工，公司有权解除劳动合同。此外，建筑行业春节假期较长，年休假已在春节期间统一安排，王先生2023年及2024年的年假均已休完。

王先生则指出，其请假7天实指7个工作日，而3月16日至28日的实际工作日为8天。他还强调，春节假期不能等同于年假，公司在正月十五前已安排工作。

法院审理认为，王先生因父亲癌症住院，向总经理李先生发送微信请事假，已说明请假事由、时间及期限，具备必要性、紧迫性与合理性。用人单位除合理安排工作外，也应对员工的特殊困难予以体恤。

此外，李先生未对请假事宜表示拒绝，公司亦未举证证明其已告知王先生请假审批流程，或在请假期间提醒其返岗。法院最终认定，公司解除行为违法，应支付违法解除劳动合同赔偿金。经核算，判决公司赔偿王先生各类经济损失共计3.3万余元。

公司不服一审判决，提起上诉。2025年3月，二审法院作出终审判决，维持原判。(全文当事人为化姓)

据极目新闻

锐评

陪护假入法释放敬老善意

近日，上海市修改《上海市老年人权益保障条例》，明确老年人患病住院治疗期间，其赡养人可以享受每年累计不超过七个工作日的陪护假。

我国有超过3亿60周岁以上老年人口。完善家庭养老支持政策体系，为家庭照护者提供社会支持，是积极应对人口老龄化的题中应有之义。

陪护假入法，体现对赡养人切实履行赡养义务的支持。当老年人生病住院，最需要的是子女的精神支持和情感慰藉。设立陪护假制度，释放了支持子女承担赡养责任的明确信号。

陪护假入法，体现为家庭照护者减压赋能的政策取向。设立陪护假，一方面可缩减子女照护父母的时间“赤字”，另一方面，“陪护假期间的工资，按照本人正常出勤应得的工资发给”等相关规定，也在经济层面增强了对家庭养老的保障功能。

如何对待老人，是社会文明的风向标。当我们以法之名，为一个群体的福祉完善制度、做实保障时，也是在为所有人营造更具包容性和幸福感的未来。

据新华社