

平台商户低价促销机票却无法出票——

飞猪平台“双11”机票促销被疑“虚假宣传”

经济日报·中国经济网记者 余颖

特别关注

刚刚过去的“双11”让无数消费者过了一把低价购物的瘾。但是,有几百名在飞猪平台购买了低价机票的消费者却空欢喜一场——飞猪平台商户远达国际航服宣称低价促销,后又称系统设置有误,无法出票。

按照飞猪平台规则中的承诺,如果无法出票,除了赔偿500元,还需补偿差价。但目前商户给出的赔偿方案仅为赔偿500元,拒不补偿差价。同时,作为平台规则的制定方、出票承诺的承诺方,以及此次促销活动的发起平台,飞猪客服对此不置可否。

截至11月14日中午,在新浪黑猫投诉平台关于“远达航服未出票、飞猪APP不履行明文赔偿条例”的集体投诉量已达305条,解决率只有0.66%。

商家不履行承诺,消费者如何放心选择

肖女士是飞猪平台老用户,这几年的飞机、火车出行都在飞猪上预订。据肖女士介绍,今年“双11”之前,她在飞猪首页看到远达国际航服低价机票的广告,为此,“双11”当天,她熬夜在飞猪上抢到1月12日至18日上海飞大阪全日空来回特价机票,用掉飞猪“88会员”后仅付802元。

支付成功后,飞猪发来“出票保障”提示。因为价格比较低,肖女士特意点开查看,发现其中承诺:“如果机票不能按照正常出票的,除了给予500元赔偿,还需要赔付差价以及损失。”随后,肖女士还收到了出票成功的页面提示和短信。

然而,当天下午肖女士接到商家通知,称该特价是系统设置错误,不能出票,可以全额退款,同时一单愿意退给顾客500元赔偿费。

既然出票保障规定除了赔偿,还有差价补偿,肖女士为此联系商户客服和飞猪客服,但对方表示只能赔偿500元,拒不提供其他解决方案。

网友“@DTR的分身”遭遇差不多。他投诉说,“远达联系不上,飞猪无论打多少个电话都表示只能赔偿500元,未接到上级通知,无法转接或进一步投诉。”网友“@青空回收站”则表示,已联系飞猪客服,对方表示最终处理结果是不予出票也不予赔偿差价,与所谓“出票保障”条款严重不符。

11月14日,记者使用淘宝APP机票酒店入口进入飞猪平台,发现其在首页下方依然标有“飞猪安心票”,写着“明白消费,平台保障”。点击后看到,“安心票”条款的第三条“出票保障”明确规定,订单支付成功后,商家需按照订单内容出票,若商家未按订单内容出票,需承担购票差价及其他直接损失,并支付每单违约金500元。第四条“出行保障”条款也规定,出票成功后,商家需保障买家按订单内容正常出行,若因商家原因导致买家无法按订单出行的,商家需承担购票差价及其他直接损失,并支付每单违约金500元。

几百名在飞猪平台购买了低价机票的消费者却空欢喜一场

飞猪平台商户远达国际航服宣称低价促销,后又称系统设置有误,无法出票

按照飞猪平台规则中的承诺,如果无法出票,除了赔偿500元,还需补偿差价

但目前商户给出的赔偿方案仅为赔偿500元,拒不补偿差价

截至11月14日中午

在新浪黑猫投诉平台关于“远达航服未出票、飞猪APP不履行明文赔偿条例”的集体投诉量已达

305条

解决率只有

0.66%



但是从目前情况看,飞猪平台的这些承诺很可能无法兑现。

无法出票给网友造成的损失很明显。有网友表示,自己咨询过全日空航空公司,因为远达是代理方,他们通过远达订购的机票在航空公司系统里能查到。但是因为远达迟迟不付款,全日空无法出票,目前处于锁票状态,导致自己想买同时段同航段的机票而买不到,或者票价涨得很高。

“明明无法出票,为什么显示出票成功?双11零点全日空特价机票已过期,请问谁来弥补这个损失?”肖女士说:“飞猪不履行自己官网的承诺,如何再让网友放心选择?这不是虚假宣传吗?”

商户宣称操作失误,单方面解除合同仍需举证

根据记者的了解,这次机票事件有可能是系统设置原因。12日18点左右,曾有网友收到远达公司的消息,表示因公司渠道平台工作人员操作存在严重失误,将原本按88折投放的机票商品错投成直减88%,11月11日凌晨,短短1分钟内,就收到了数千张非正常报价订单。

合同。这需要有充分的证据来证明商家确实是标错了价格,而且不是故意的。”赵占领说,如果能有证据证明,商家可以依据合同法,以重大误解为由撤销合同,否则不能以此为理由,单方面撤销合同。

以平台形式作出的承诺,应该承担连带责任

比起商家的推诿,消费者目前最不满意的是飞猪平台在整件事情中态度模糊,漠视自己制定的规则,没有保护消费者权益。

肖女士说,“就算是商户设置错误,但是给消费者造成的损失,飞猪作为销售平台难道没有一点责任吗?而且飞猪对消费者有‘出票保障’制度在先”。

赵占领表示,根据《消费者权益保护法》第四十四条,判断飞猪作为网络交易平台是否承担法律责任,有三种情况:网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利消费者承诺的,应当履行承诺;网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

“就本次事件,飞猪平台在出票保障中向消费者承诺,如果平台商家没有出票,商家需要补差价,就是以平台名义保证平台内的商家要补差价和支付违约金,这是平台对消费者的承诺。也就是消费者权益保护法中规定的,平台承诺更加有利于消费者,平台应当履行承诺。”赵占领说,“这种情况下,不管商家是否是重大误解,是否可以以此来撤销合同,消费者都可以向飞猪平台主张,要求其兑现承诺,承担赔偿责任。”

广西广正大律师事务所律师、北京勇者律师事务所特聘合作律师雷家茂则表示,消费者在飞猪平台下单后,也就与平台建立了服务合同,双方都要遵循诚实信用原则,全面履行。“飞猪的做法确实有违反《合同法》《消费者权益保护法》等法律法规的嫌疑。”雷家茂说:“没有履行合同义务,就应当依法承担相应违约责任。”

不过,雷家茂也表示,飞猪具体承担什么违约责任,要看合同约定,一般是退款、支付约定的违约金等。如果合同约定飞猪承担的违约责任很小,甚至是不用承担违约责任,那就要考虑格式合同、霸王条款等合同效力问题。

“按照法律规定,飞猪不履行合同给消费者造成的损失,赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但这个赔偿额不能超过飞猪在订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。”雷家茂说:“500元赔偿能否弥补消费者的损失要根据具体情况确定,如果合同没有约定违约金额,这就需要消费者举证证明自己的损失额大小,比较复杂,所以还是建议与飞猪进行协商解决。若不行,还可以向消费者协会投诉,或者向法院提起诉讼,要求飞猪承担相应的违约责任。”

规范密码应用管理 促进密码产业发展

——解读新公布的《中华人民共和国密码法》

本报记者 李万祥

心密码、普通密码和商用密码,实行分类管理,是长期实践和密码工作经验的科学总结。”安晓龙认为,这有利于密码管理部门根据不同类别的保护对象,实行科学的密码管理,对涉密类信息的保护实行严格管理,规定一系列特殊保障制度和措施,而对非涉密类信息的保护则充分体现职能转变和“放管服”改革要求,保障各类信息安全,充分发挥三类密码在保护网络与信息安全中的核心支撑作用。

其中,商用密码产品是一种专业性、技术性很强的特殊产品,应用广泛,其质量与安全性与国家安全和社会公共利益密切相关,需要通过目前公认有效的检测认证方式对其质量与安全性进行把关。对此,密码法规定了对商用密码产品施行强制性检测认证制度。

“该制度实施范围是有针对性的。强制性检测认证制度是针对涉及国家安全、国计民生、社会公共利益的商用密码产品,不是全部产品,而是分类施策,管住重点。”安晓龙说。

明确密码相关活动方责任与义务

密码是保障网络与信息安全的关键核心技术,航天信息也是国内最早将密码应用于国家防伪税控业务的企业,有效防止了企业偷税漏税行为,为国家税收任务作出了突出贡献。

“基于保护对象的不同,将密码分为核

出贡献。航天信息股份有限公司科技委主任郭宝安介绍,以防伪税控业务为基础,航天信息也将密码应用到税务行业的其他相关业务,如:基于密码的纳税人身份认证、纳税人报税数据的不可抵赖和抗篡改、纳税数据加密等。但是,密码的使用必然会增加原有业务系统操作与管理的复杂性,需要用户有一个适应与磨合期。

在早期的密码应用中,由于没有相关的法律来明确密码应用相关活动主体的责任与义务,因此,密码活动的相关方包括用户方、实施方和监管方,都相对比较随意,出现许多密码应用流程不规范的情况。

郭宝安说,有些密码实施企业为了满足用户方便性的需求,会按照用户的的想法更改和构建密码使用流程,从而带来密码使用不规范的风险;有些用户在检查时才启用密码策略,而平时并不使用密码;还有在系统建设初期使用密码,而后续则丢弃不再使用密码的情况。“这些都造成密码与应用系统两张皮的现象,密码可以随意丢弃不用,真正的密码并没有对系统起到保护作用。”

郭宝安认为,密码法的颁布与实施,进一步从国家法律层面明确了密码相关活动方的责任与义务,谁的问题谁来承担法律责任,有效约束了密码应用中的随意性。这样能有效扭转商用密码市场恶性低价竞争局

面,使市场逐步由价格竞争演变为质量竞争,使密码起到真正的作用,且真正懂密码、讲质量的密码应用企业才能存活下来。因此,密码法的颁布实施会对我国商用密码应用市场的良性增长起到重要的促进作用。

鼓励支持密码科学技术研究应用

移动金融是国家高度重视、应用范围广泛、关乎国计民生的重要领域,对于身份鉴别、交易抗抵赖、数据保密性和完整性等要求极高。针对移动金融领域商用密码创新应用层出不穷的情况,业内专家表示,随着区块链等依托密码技术的科技创新不断开展,越来越多的移动金融商用密码创新应用必将不断涌现。

密码法明确了国家鼓励和支持密码科学技术研究和应用,加强密码人才培养和队伍建设、为商用密码从业单位提供信息、技术、培训等一系列规定,对密码学会各项工作提出了新的任务和要求。

“借着密码法的东风,中国密码学会将顺应大势、趁势而为,充分发挥学会独特的平台优势,充分发挥学会汇聚密码科技精英的人才优势,充分发挥学会开放型、枢纽型、平台型的组织优势,紧密联系商用密码政产学研用各环节,团结带领广大密码科技工作者,积极宣传贯彻实施密码法。”安晓龙说。

法治论坛

因不诚信而引发调解书被撤销的案件在司法实践中并不鲜见。对此,不少法院探索构建不诚信诉讼行为有效应对机制,对上述行为作出回应。

先看一则北京市第三中级人民法院日前公布的典型案例:吴某将齐某诉至原审法院,请求判令齐某返还吴某借款30万元。经法院主持调解,双方达成调解协议,确认齐某30日内给付吴某欠款30万元及利息。后法院审理查明,齐某在吴某所开的饭店工作,两人是雇佣关系。事实上,因齐某与他人有债务纠纷,齐某的一辆汽车被他人开走抵债。为讨回该汽车,齐某与吴某商量通过虚假诉讼形成债务关系,之后再以向法院申请执行的方式将该汽车要回。最终,法院依法裁定撤销该调解书,并驳回了吴某的诉讼请求,并对两人的虚假诉讼行为予以司法制裁。

调解是当事人在法院的主持下,通过协商解决纠纷结束诉讼的制度,具有快速便捷、能化解矛盾、社会效果好的特点。然而,有些案件当事人存在不诚信诉讼、进行虚假调解的行为,既影响调解协议的效力,也影响公众对调解解决纠纷的信心。

“天下攘攘皆为利往”。之所以做出这些虚假诉讼行为,皆因利之所在。有的当事人往往隐瞒事实,提交虚假委托手续,以虚假调解方式达成不法目的。这类案件较为集中,多致使法院审理周期加长,反复鉴定等问题,浪费有限司法资源。法院在调研中发现,此类案件影响调解协议效力的原因主要包括五个方面:一是双方当事人恶意串通、虚假调解以达成不法目的;二是持虚假证据参与调解,导致调解书的事实不清;三是隐瞒婚史、非婚生子及其他家庭成员等事实导致调解遗漏当事人;四是故意隐瞒涉案标的物信息,导致调解协议处分了案外人财产;五是持虚假委托手续,恶意参与调解等。

诚信原则是诉讼程序的底线,也是法治建设的生命线。定分止争需要营造诚信诉讼环境,促使调解更好地发挥解决纠纷的作用。当事人在诉讼证据上动歪心思,干扰法官有效判断,不仅损害其他当事人合法权利,也终究要“自食苦果”。

按照规定,对于明知诉讼调解情况,但故意以授权委托书不是本人所签,是他代签为由申请再审,恶意滥用法律程序的,如经审查,将受到相应法律制裁。在涉及亲属关系、继承等案件中,当事人要注意如实提供全部家庭成员的信息,切不可擅作主张认为部分家庭成员与案件无关便隐瞒相应信息。

人民法院在查明事实的基础上对案件进行调解,当事人、代理人应当配合法院工作,如实陈述,应知晓虚假陈述的不利后果。法院对于恶意串通、隐瞒真相、虚假陈述、妨碍审判活动,利用法院调解活动达到非法目的的当事人及诉讼代理人,一经发现,将依次予以司法制裁,可根据情节轻重,对个人处以5万元以下的罚款或拘留,对公司可处最高100万元的罚款。构成犯罪的,将依法追究刑事责任。

此外,人民调解亦是解决纠纷的重要途径,充分发挥人民调解的作用可以将矛盾化解于诉讼产生之前,是当前推进诉源治理的重要工作内容。民调组织要注意主体合规,调解形式合法,调解不可超过法定范围。如当事人调整诉求或协议放弃某项权利和请求,应在调解协议中明示,避免后续产生新的争议。

依法维权也要诚信诉讼。说到底,只有当事人在诉讼活动中共同秉持诚信参与、文明诉讼的态度,积极配合法院的审理,共同致力于纠纷化解,才能实现公平正义的最大公约数。

我国涉外法律服务业务不断拓展

本报讯 记者李万祥从司法部获悉:截至目前,我国律师事务所在境外设立了126家分支机构,2018年共办理各类法律事务3.2万件,为维护我国公民、法人在海外正当权益、促进对外开放发挥了重要作用。

据了解,近年来我国律师积极适应全方位对外开放的需要,主动作为,高效服务,积极参与反倾销反补贴调查、涉外知识产权争议、境外投融资等法律事务,努力为我国企业“走出去”、“一带一路”、自贸区建设提供法律服务。据统计,2018年,国内律师共办理涉外法律事务近12.7万件。加入世界贸易组织后,我国认真履行WTO承诺,积极推动法律服务领域的对外开放,外国律师事务所驻华代表处发展迅速。目前,共有来自22个国家和地区的236家律师事务所在华设立了306家代表机构,分布在全国11个省(市)。

此外,实施内地对港澳法律服务领域开放政策取得显著成效。自2003年内地与港澳特区政府签署CEPA以来,每年进行一轮谈判,内地陆续出台了26项对港澳法律服务业的开放措施。

不诚信诉讼终将“自食苦果”

于中谷