法

为

砥

砺

前

"买份放心"代替"购买保险"、故宫门票只有"导览讲解打包套餐"-

在线旅游搭售能否透明公开

经济日报•中国经济网记者

分特别关注

日前,北京市消费者协会发布的《互 联网消费捆绑搭售问题调查报告》显示, 《电子商务法》实施后,仍有少数平台企 业以更隐蔽的方式捆绑搭售商品或服 务,在线旅游平台的机票、火车票预订, 景区门票预订成为"重灾区"。

体验人员在马蜂窝平台预订机票, 发现其用"安心出行"代替"购买保险"; 在途牛平台体验预订机票,其用"买份放 心"代替"购买保险",这些表述带有较强 暗示,涉嫌误导消费者。体验人员在驴 妈妈平台预订景点门票,发现平台故宫 门票绑定了导览、讲解等收费项目,没有 单一的故宫门票供游客选择。

既然不是消费者想要买的商品或服 务,商家为何执意捆绑搭售? 乱象症结 在哪?如何从根源上规范治理捆绑搭售 问题?

近日,中国法学会消费者权益保护 法研究会联合北京市消费者协会、北京 阳光消费大数据研究院举办在线旅游搭 售法律与规制问题研讨会,请看专家给 出的分析和建议。

在线订票难赚钱,平台搭 售求利润

北京市消协近日发布的调查数据显 示,在对26个电商平台进行的74个消费 体验样本中,有8个存在涉嫌捆绑搭售 问题,并且全部集中在在线旅游平台的 机票和火车票预订业务。其他网络购 物、餐饮、票务等平台均未发现明显捆绑

北京市消费者协会副秘书长陈凤翔 表示,在线旅游捆绑搭售问题目前主要 集中在3个方面:一是明显突出搭售选 项、弱化无搭售选项,涉嫌误导消费者; 二是利用模糊或暗示性语言诱导消费者 选择收费项目;三是通过限制消费范围 或只提供捆绑搭售选项等方式变相捆绑 搭售商品或服务。

北京阳光消费大数据研究院有关调 查数据显示,80.77%的被调查者在网上 预订过旅游产品或服务,其中39.52%的 人预订过机票,36.61%的人预订过火车 票,22.08%的人预订过酒店,11.01%的

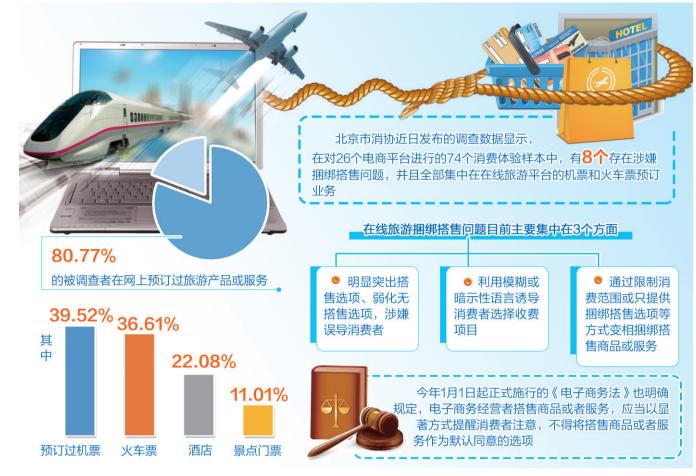
人预订过景点门票。 调查数据说明,机票和火车票预订

业务既是消费者购买最多的在线旅游产 品,也是捆绑搭售问题的"重灾区"。由 此可见,规范和治理在线旅游捆绑搭售 问题,关键是要规范治理网上机票和火 车票预订业务的捆绑搭售问题。

在线旅游捆绑搭售屡禁不止的根 源,主要在于其通行盈利模式下的利益

以机票为例,传统机票销售代理实 行"前返+后返"模式:"前返"指航空公 司给机票销售代理返票价3%的手续费, "后返"指航空公司根据销售情况再给代 理商返2%至5%的奖励。最后代理机构 每销售一张机票大概能拿到4.5%至5% 的手续费。

从2014年开始,有关部门提出"提 直降代",要求航空公司提高直销比例, 降低代理费用支出。随后,航空公司不 断缩小佣金比例,航空公司官网与在线



旅游平台的机票价格相差越来越小,航 空公司的直销比例不断提高。佣金减少 了,但平台销售一张机票的成本并未减 少。业内人士表示,有些平台销售机票 的代理费已经低于平均销售成本。

业内人士坦言,当机票代理利润不 够维持成本,更难实现盈利目的后,在线 旅游企业即想通过收取其他费用来 "补"。因此,在线旅游企业通过搭售保 险、酒店券或其他相关产品、服务用来弥 补成本或实现盈利。

火车票销售同样如此。以往消费者 到火车票代理点购票,每张火车票需支 付5元服务费。在线旅游平台出现后, 消费者不用再去现场排队购票,就可以 从网上便捷购票。但是,在线旅游平台 这一购票途径,并未得到铁路部门的代 理返点,也没有被明确支持收取适当服

业内专家认为,平台推出机票和火 车票业务,不仅需要通过技术手段开发 和维护购票系统,而且还需要建立日常 管理和售后服务团队。一方面有实际成 本支出,另一方面又没有找到合适的盈 利模式,所以一些在线旅游企业同样想 到通过搭售保险、酒店券或其他相关产 品、服务来实现盈利。

有关专家认为,捆绑搭售现象反映 了机票或火车票代理行业生存状况的进 一步恶化。"在线旅游行业提供的这种票 务代理,实际上是提供了一种服务,如果 不允许它们收取适当服务费用,它们的 基本成本就收不回来,所以只能通过变 相搭售的方式来回收成本,好的话还能 实现盈利。"

法律不禁止搭售,但必须 明示

与会专家普遍认为,企业有自主经 营权,正常搭售和正常盈利都没有问题, 但前提是必须合理合法,不损害消费者 的合法权益。

中国法学会消费者权益保护法研究 会会长河山表示, 搭售是一个中性词, 正 常的搭售属于营销行为,关键是不能违 背消费者意愿,要真正做到让消费者选 择。"在消费者购票环节中,一定要清楚、 明白地把这些限制条件提示和告知给消 费者,以免消费者产生不必要的损失。"

"只有生产者或经营者有意隐瞒搭 售信息,或者不愿意公开显示商品或服 务信息,才应根据法律法规予以限制或 处罚。"中国人民大学公共管理学院许光 建教授认为,对于一般的搭售,只要是透 明的、公开标识的,不是有意向消费者隐 瞒信息的,而是基于交易双方自愿的,那 么这种搭售就是合理的,就不应当受到

北京市中闻律师事务所律师李斌也 认为,合理、正当的互联网搭售行为,属 于正常的市场交易活动,不宜予以干 预。但电子商务经营者搭售商品或服 务,应当履行提示通知义务,以显著方式 提请消费者注意,保障消费者的知情权。

事实上,今年1月1日起正式施行的 《电子商务法》也明确规定,电子商务经 营者搭售商品或者服务,应当以显著方 式提醒消费者注意,不得将搭售商品或 者服务作为默认同意的选项。这也说 明,法律并非禁止所有搭售行为,只是要 求经营者以显著方式提醒注意和不得默 认同意搭售选项。

既要打击违法捆绑搭售, 也要认可平台服务价值

北京阳光消费大数据研究院的一项 调查数据显示,在1617名被调查者中, 如果商家取消捆绑搭售行为,有985人 表示能接受公开透明收取适当服务费 用,占比60.92%;有436人表示不能接受 收取服务费用,平台订票业务应该免费, 占比26.96%;另有196人选择其他,占比 12.12%。

调查数据说明,只要商家不通过误

导或强制等方式捆绑搭售相关产品或服 务,有超过六成被调查者表示可以接受 公开透明收取适当服务费用,但前提是 要让消费者充分知情,并且让消费者自

业内专家认为,在严厉打击违法捆 绑搭售行为的同时,要正视平台企业的 服务价值,帮助其改变原来靠捆绑搭售 实现盈利的商业模式,引导企业为消费 者提供更多优质的个性化和多样化服务 产品的同时,允许其公开透明地收取适 当服务费用,维持正常的经营发展。

"针对备受捆绑搭售诟病的平台订 票业务,建议充分考虑消费者的资金和 个人信息安全,不要随便一个平台就可 以开展在线订票业务,而应该参照之前 机票和火车票的线下代售政策,建立相 关线上票务销售准入制度。"中国法学 会消法研究会副秘书长、北京阳光消费 大数据研究院执行院长陈音江表示,相 关票务销售平台应具备一定的实践经验 和客服能力,充分保证消费者的正常使 用和售后服务保障; 具备一定的个人信 息安全保障和技术防御能力,确保消费 者个人信息不外泄和不会受到黑客攻击 的风险;还应具备一定的资金安全与赔 付能力,确保消费者的人身和财产 安全。

前不久,国务院办公厅印发的《关于 促进平台经济规范健康发展的指导意 见》明确指出,鼓励发展平台经济新业 态,允许平台在合规经营前提下探索不 同经营模式,切实保护平台经济参与者 合法权益。

有关专家认为,鼓励平台经济发展 已成为一种普遍共识,但鼓励平台经济 发展,不只是允许平台收取适当服务费 用,还应该引导和规范其健康发展,不断 提升产品和服务质量,更好地满足人民 对美好生活的向往需要。与此同时,有 关部门也应该为平台规范发展提供政策 和制度支持,引导其在诚信合规的经营 轨道上发展前行。

法治论坛

德国哲学家康德曾说:"世界上唯 有两样东西能让我们的内心受到深深 的震撼,一是我们头顶上灿烂的星空, 一是我们内心崇高的道德法则。"法律 作为现代社会人们内心道德法则的外 在载体,在日常生活中对个体的利益 维护和行动选择、社会的和谐稳定,乃 至整个社会主义法治社会的构建发挥 着不容小觑的作用。

维护社会秩序,为个人利益提供 权威性的保障是法律最显著的功能。 这一功能实现的前提是每个个体在日 常生活中都能做到依法行事,依规矩 办事。"无规矩不成方圆",法律是整个 社会得以良好运行的最基本的公认的 规矩,人们只有在合法的范围内谋求 自身利益,才会受到保护,否则便会受 到法律的惩罚。

法律是我们每个人在日常生活中 的行动指南。作为生活在新时代的公 民,应在日常生活中时刻以法为纲,树 立坚定的法律信仰。法律只有被信 仰,才能在生活中真正地发挥实效。 我国宪法要求公民既享有宪法和法律

规定的权利,又必须履行宪法和法律规定的义务。因此,公 民必须懂得权利和义务是对等的,权利和义务是相互联系、 不可分割的,不能只讲权利不讲义务。只有人人遵纪守法, 才能为构建法治社会贡献力量。

法律源于社会,法律也存在于社会中。如果说社会是 一个人与人互相联系、彼此作用的有机系统,那么法律就是 保障这个系统得以运维的操控盘。只有组成这个系统中的 每个人都能在法律所指定的范围内活动,整个系统才能源 源不断地向好发展,整个社会才能可持续发展。总的来说, 法律从本质上旨在维护社会秩序,满足人们日常生活中公 平与正义的精神需求,归根结底,以人为本。为此,要求社 会生活中的每一个人,都必须做到以法为纲,砥砺前行,共 同推进新时代中国特色社会主义法治社会的构建进程。

重庆公安:

"四个零"工作法为民企发展护航

本报讯 记者冉瑞成 吴陆牧从重庆市公安局经侦总 队获悉:针对民营企业家反映强烈的内部员工职务犯罪危 害严重的问题,重庆公安部门积极协助企业对不同职务岗 位的企业人员定期分类开展法治宣传和警示教育,有效遏 制和减少职务犯罪的发生,维护了企业合法权益。

近几年,重庆市公安部门紧扣广大民营企业反映强烈 的"痛点""难点""堵点"问题,先后推出服务民营经济发展 30条和新10条举措,出台了一揽子优化环境新政策,并积 极推行零拖延、零容忍、零懈怠、零距离的"四个零"工作法, 用新思路新方法破解制约民营经济发展的突出问题

建立了"全流程"推进落实机制、"常态化"联系机制 "多层次"协作机制"三个机制"确保涉企案事件"零拖延"妥 善处置;对民营企业普遍关切的涉黑涉恶、故意伤害企业负 责人、盗窃诈骗侵占企业财产和侵犯知识产权案件,坚决做 到:一律快查快办,一律专案侦办,一律领导跟办,一律依法 审慎使用拘留、查封、扣押、冻结等强制措施;采取快速处置 追赃、紧急止付追赃、合成作战追赃、阵地控制追赃和教育 感化追赃"五个手段"最大限度为民营企业减少损失、挽回 损失;开展涉企风险隐患排查整改、企业违法犯罪警示教 育、安全预警提示等多项活动。

深圳海关:

试用5G智能眼镜查缉走私

本报讯 记者杨阳腾从深圳海关获悉:为能够在如潮 的进出境旅客中精准识别出高风险旅客,该关率先在深圳 湾口岸使用5G智能摄像头及智能眼镜,试行近1个月来, 已查获多起违规携带高价电子产品案件。

据深圳海关科技处相关负责人介绍,使用5G眼镜,可 以将高清摄像头捕捉到的旅客通关画面,与后台海关进出 境旅客通关"大数据"进行比对,在不到1秒的时间内,实现 快速、精准地将重点旅客信息传输到前端海关现场关员,进 而通过现场拦截、重点查验,查发走私行为,防范走私风险。

据介绍,当有重点旅客进入海关监管区时,佩戴智能眼 镜的海关关员就会收到来自智能眼镜音频播放器的报警提 示音,与此同时,通过智能眼镜的小投屏,关员可以看到重 点旅客的头像出现红框,而与智能眼镜关联的手持式平板 设备则会显示该名旅客的姓名、证件、通关信息和查验记录

江西高安:

创新机制聚力"打伞破网"

本报讯 记者赖永峰、通讯员李莉报道:近日,江西高 安市警察刘某因执法犯法、徇私枉法,包庇纵容涉黑涉恶行 为,被当地法院以徇私枉法罪、受贿罪,判处有期徒刑1年6 个月,这是该市"打伞破网"的一个案例。截至目前,高安市 共立案查处涉黑涉恶腐败和"保护伞"问题52个,其中"保 护伞"问题21个,给予党纪政务处分20人,移送司法机关2

在"不忘初心、牢记使命"主题教育中,高安市加大扫黑 除恶专项斗争力度,紧盯涉黑涉恶"保护伞"、涉黑涉恶腐败 和推进工作不力"三类"问题,把深挖涉黑涉恶腐败、"保护 伞"与反腐败、基层"拍蝇"、作风整治等结合起来,创新督查 督办、核查反馈、联点包案等机制,查办了一批社会影响较 大的案件。为加大"打伞破网"力度,高安市坚持"一盘棋" 的工作思路,加强纪检监察机关、扫黑办、政法部门之间的 沟通协作,多方共同联动发力,通过建立涉黑涉恶问题线索 移送和查办反馈机制,健全侦查、起诉、审判各环节反馈流 程,随案"找伞",及时排查党员干部、国家公职人员涉黑涉 恶问题。到目前为止,市扫黑办向纪检监察机关移送各类 问题线索85条,其中涉黑涉恶问题线索41条。

区块链:破解传统版权保护困境

本报记者 李万祥

区块链技术与版权在一起,将会碰 撞出什么样的火花? 日前,中国人民大 学国家版权贸易基地主办了一场主题研 讨会,与会专家学者、企业代表共同探 讨区块链技术在版权保护和交易管理场 景中的创新性应用,以及所面临的风险 和难题

版权保护的核心问题, 即正确的用 户拥有正确的作品,以正确方式发布, 并且以合理方式呈现。一般涉及内容的 权属界定、保护措施和侵权鉴定。传统 的保护措施包括身份认证信息、内容加 密技术、水印技术等。由于区块链采用 分布式账本数据库, 具有去中心化、信 息不可篡改、集体维护、可靠数据库、 公开透明等特征,被业界认为是天然适 合版权保护的技术。据了解,目前,区 块链技术在版权登记确权、版权交易、 涉版权案件司法审判、证据链保存等方

面均有应用。 市场主体也结合自身情况对区块 链应用方面表达了观点。爱奇艺公司 法务总监胡荟集总结了当前视频版权 保护的难点,指出区块链在版权保护 上的应用主要分为确权类和侵权类: 确权类存证场景分为知识产权权属证 明和平台公告证明; 侵权类存证场景 分为侵权结果状态的取证和对侵权行 为过程取证。

西安纸贵科技有限公司海外运营总 监李骅飞说,在区块链存证、取证、版 权出海及孵化、版权融资等领域,如何 利用区块链产品进行弯道超车,未来非 常值得期待。同时呼吁各方携手并进, 共同制定普适的区块链标准,推动区块 链世界的基础设施建设, 做出更加高效 易用的产品和服务。

当前,版权内容市场存在确权存证 可信度低、维权溯源举证困难等问题。 北京邮电大学区块链实验室主任马兆丰 说,通过设计有取证节点、维权节点、 确权节点、可信第三方节点的高可信版

权区块链,加上加密手段,具有认证能 力、安全存储能力。链上信息可以查询 基本内容,但是不会暴露商业敏感信息 和用户隐私。

区块链标准化、效率、安全与隐 私、创新应用、底层的密码技术支撑等 方面,是学界和业界共同关注的问题。 中国传媒大学计算机与网络空间安全学 院副教授姜正涛说,区块链目前只是在 确权、存证方面,保密、隐私等方面还 考虑的比较少,这方面的发展会引进一 些密码协议。

"区块链技术能够低成本提供多样 化授权的可能性。它的去中心化特点不 仅体现在确权模式上, 在知识产权领域 将来会更好地体现在交易环节中。"中 国人民大学知识产权学院副教授姚欢庆 认为,区块链若想在确权阶段真正发挥 作用,不是平台自己做区块链,而是行 政机关更好地结合区块链技术降低作者 的确权成本。

区块链认证是目前法官采信证据 的一个痛点。法官往往兼职"鉴定 人"身份,不可避免地要先判断区块 链平台真伪。北京互联网法院法官张 博介绍说,高达80%的与版权有关的 侵权案件中, 当事人基本上是采取可 信时间戳、区块链第三方存证公司存 证以及公证处存证等手段进行取证、 固证。"虽然确定了区块链取证技术, 但在实际操作中还是发现有很多问 题,如学术积累薄弱、立法缺失,没 有区块链规范的技术标准和准入制 度,行业监管缺失等。"

中国人民公安大学法学与犯罪学学 院教师苏宇说, 区块链技术的市场应用 面临着链的选择、价值中介以及技术标 准等方面的挑战,"如果要进一步发展 区块链产业市场,需要建立相关法律和 政策,即清晰的法律认证规则、制定合 理的交易平台标准、动态监测与规制措 施、一定范围内的通证应用规则"。