

《电商法》直指在线旅游乱象

专家：善用监督平台

2019年1月1日,《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电商法》)正式开始实施,明确将涉及消费者切身利益的刷单、大数据杀熟、捆绑搭售、在线评论作假、微商行骗等在线旅游乱象纳入法律监管范围。记者调查发现,《电商法》实施以来,各大OTA平台环境都有了明显的变化,但专家指出《电商法》执行过程中还存在一定困难,应把既有的旅游在线监督服务平台和《电商法》《旅游法》结合起来,才能把法律落到实处。

《电商法》精准打击旅游乱象

此次出台的《电商法》特别针对了在线旅游这一重点领域,有不少法规是为OTA乱象量身定做。针对默认搭售,《电商法》第十九条规定: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。针对大数据杀熟,第十八条规定:电子商务经营者应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项,尊重和平

等保护消费者合法权益。针对信息泄露,《电商法》对此专门规定:电子商务经营者收集、使用其用户的个人信息,应当遵守法律、行政法规有关个人信息保护的规定;应当制定网络安全事件应急预案,发生网络安全事件时,应当立即启动应急预案。对于OTA垄断问题,第二十二條规定,具有技术优势、用户数量、行业控制能力的电商,不得滥用市场支配地位,排除、限制竞争。针对在线评论作假问题,第三十九条规定:电子商务平台经营者应当建立健全信用评价制度,公示信用评价规则,为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径,不得删除消费者对商品和服务的评价。

另一点值得关注的是,为保障消费者权益,《电商法》要求电子商务平台内销售的商品或提供的服务落实到实体,也就是说任何产品和服务的经营都要有可追溯的源头,这也大大降低了微商、个人代理行骗的几率。

OTA平台环境向好
显然,《电商法》对上述

在线旅游乱象具有实实在在的约束力。记者了解到,《电商法》正式实施以来,各主要OTA平台均已表示严格遵照法律法规进行自查整改。记者在携程、途牛、驴妈妈、同程等在线旅游APP上查询发现,平台均取消了默认搭售。还有一些OTA领域的APP,打开就会提示为了适应《电子商务法》的要求,版本需要升级,请立即升级为最新版本。

记者随后又登陆了携程、途牛、驴妈妈、同程等APP体验购买机票和火车票。购票的入口都提供了两种选择:没有增值服务的预订入口以及增值服务入口。以购买春运火车票加速包为例,平台上已没有主动默认勾选任何加速包,如果有票平台会给出三个通道,消费者可自行选择,收费也都是明示的。

专家:善用监督平台 靠法律维权

北京第二外国语学院旅游科学学院旅游电子商务系主任邓宁指出,科技在不断发展,侵权行为也在不断更新换代,如好评返现、微信里的旅行社机票尾单

群、OTA平台捆绑金融产品设支付陷阱等问题仍然是监管难点。邓宁建议消费者自身要提高警惕和维权意识。首先,要有意识地保留线上维权证据;第二,消费者应提升对在线购买的服务和商品的品质意识,扭转网购必须廉价的传统认知;第三,善用投诉渠道和旅游监管服务平台,积极提供线索对不法经营者进行监督。

北京联合大学在线旅游研究中心主任杨彦峰认为,对于在线旅游行业存在的监管难点和盲点,单靠《电商法》《旅游法》可能远远不够。《电商法》对OTA的约束力是毋庸置疑的,但实施初期仍存在维权困难、维权成本高的问题,很多具体问题需要通过监管者和消费者慢慢发掘。杨彦峰建议,消费者可以利用权威的旅游在线监管服务平台,如12301国家智慧旅游公共服务平台或人民网旅游315投诉平台。既有的旅游在线监督服务平台和《电商法》《旅游法》结合起来,相互配合,才能把法律落到实处。

(源自人民网)

一句话新闻

●近日,记者从2018年领事工作媒体吹风会上获悉,目前我国与14个国家实现全面互免签证。这14个国家分别是阿联酋、巴巴多斯、巴哈马、波黑、厄瓜多尔、斐济、格林纳达、毛里求斯、圣马力诺共和国、塞舌尔、塞尔维亚、汤加、白俄罗斯、卡塔尔。

●根据泰国总理府网站公布的泰国内阁会议纪要,中国游客赴泰免落地签证费措施将延长至4月30日。泰国落地签证费为每人2000泰铢(约合427元人民币)。

●日前,《亲爱的客栈II》在最后一期节目中,将节目拍摄所使用,价值1200万元的系列旅居空间场景产品捐赠给内蒙古自治区阿尔山市政府,助力当地文化旅游资源和森林康养产业发展。

●1月7日,湘西北旅游集散地芙蓉镇(5A)游客服务中心奠基仪式举行。芙蓉镇(5A)游客服务中心计划总投资5亿元,占地500亩,项目建成后,拥有可一次性停车2000辆的大型智慧停车场。

●各大OTA发布春运机票预订报告,今年春节前一周经济舱票价多为原价,热门旅游线路机票平均价格最高在1100元左右。

●2018民宿发展报告显示:2018年境内最受欢迎的民宿城市为成都、北京、上海、重庆、广州、西安、厦门、三亚、杭州、丽江;境内最受欢迎的民宿景点为三亚湾、上海迪士尼、厦门曾厝垵、大理古城、丽江木府、重庆解放碑、成都春熙路、长沙五一广场、广州长隆、南京夫子庙;境外最受欢迎的民宿城市为香港、大阪、东京、台北、曼谷、京都、屏东(垦丁)、清迈、普吉岛、芭提雅。

●春运期间,张家界火车站加开苏州-怀化3315次/3316次、广州北-怀化K6563/K6564次2对临客。

(来源:人民网、新华网)

依法扫黑除恶 整治旅游乱象



本报讯 1月9日,记者从武陵源区召开的旅游行业扫黑除恶专项斗争摸排座谈会上获悉,武陵源工商分局扫黑除恶专项斗争斗争取得了阶段性工作成果。

自扫黑除恶专项斗争开展以来,武陵源工商分局成立了扫黑除恶专项斗争工作领导小组,制定了《进一步明确扫黑除恶专项斗争责任分工工作方案》,聚焦重点领域重点行业,采取1+5+N排查机制(1是指对商贸集市重点进行全方位排查;5是指从注

册登记事项、以往查办案件、12315投诉举报、日常群众来信来访、日常履职等5个方面排查;N是指采取整治不正当竞争、网络市场监管、无照经营查处、商标注册权保护、虚假违法广告整治、打击假冒伪劣等有效措施,优化市场秩序),全面开展市场走访排查。

截至目前,该局检查各类市场商场30家,在集贸市场张贴写真宣传单1500余块。对2018年度办理的321起投诉举报一一进行线索排查,共办理行政处罚案件36起,其中涉游、涉不正当竞争案件16起。

(本报记者 赵清清
通讯员 屈泽清 蒋兰)



1月11日,武陵源区溪布老街景区结合当地的民俗文化特色,自编自导了集傩舞、傩技、灯效等融为一体的戏剧《傩面湘西》,准备在新年给各地游客奉上精彩的傩戏演出。

通讯员 吴勇兵 摄



1月8日,黄龙洞景区组织员工开展2019年集中轮训。据黄龙洞景区相关负责人介绍,本次培训采取半军事化管理的培训模式,旨在培养一支有理想、有激情、步伐一致、团结有力的集体,让公司的服务质量和水平与景区的美誉度相匹配。 通讯员 李远明 摄