

# 勾选了“普通预订”，却买成了“旅行套餐”

## 网友投诉在去哪儿APP买机票被捆绑销售



国庆长假临近，不少人迫不及待地想要奔赴远方。然而，天津的田女士刚买了机票便没了出游的兴致：她在去哪儿网购买的机票，实付金额比行程单上标注的金额要高，对此，客服表示她购买的是“旅行套餐”。

“我明明小心避开了其他显示有捆绑销售的项目，但还是没防住。”9月25日，田女士告诉华西都市报·封面新闻“追踪到底”栏目，“旅行套餐”中的旅行券，她在购票前一无所知，“至今客服也没有回复我旅行券的价格是多少。”

**消费者投诉：**  
购票价格比行程单价格高了99元 一问才知买了“旅行套餐”

9月19日，田女士下载注册了去哪儿APP。国庆假期，她打算去新疆旅游，于是购买了10月1日19点30分从天津滨海机场飞乌鲁木齐地窝堡机场的机票。

然而，在出票后，田女士在航旅纵横APP上查看自己的行程时，发现行程单上的价格与自己支付的价格有出入，“我支付的是1369元，可行程单上机票的‘含税票价’为1270元，有99元的差价。”

田女士随即联系了去哪儿APP的客服，要求退差价。客服却告知田女士，她购买的是“旅行套餐”，所以价格不同。

“我在购票时，特地避开了各种产品，什么保险啊、退换无忧套餐啊，都没有勾选，选的是‘普通预订’。”田女士说，购买过程中，页面没有提示其购买的是“旅游套餐”，而联系客服后，她特地查看了订单，这才发现，订单包括机票和旅行券，价格为1299元，加上机场建设费50元、燃油费50元，共1399元，但有20元的代金券和10元的膨胀金的优惠，因此实付价格为1369元。

旅行套餐，除了机票，还包括租车



田女士购买机票支付了1369元。



行程单上的实际票价为1270元。

券、度假券、购物享免税价券等。“至于机票价格是多少、旅行券的价格是多少，客服一直没有回复。”田女士说。

**记者体验：**  
同一航班各种套餐差价近百元 不少消费者被“套路”

9月25日，记者在去哪儿APP上搜索10月1日从天津到乌鲁木齐的机票。点击具体一个航班，有多种选择，价格从1230元到1320元不等。

排在第一的“可膨胀”选项，不额外选择航空意外险，平台自带25元优惠券和2元抹零卡，价格为1320元。页面显示，尊享权益包括“度假券最高抵200元”“酒店40元券（国内）省40元”等，报销凭证一栏，显示“旅行套餐产品，付款后可提供发票。”

另一个“去哪儿自营”选项，也是自带25元优惠券、4元抹零卡，价格为1240元，只是可享权益有所不同，该页面没有显示“旅行套餐产品”。

没有带任何标签的选项，自带25元优惠券、6元抹零卡，价格为1230元，相关权益与价格1240元的“去哪儿自营”选项一样。

各种组合的套餐，让人看花眼，不少人也“被套路”了。

有网友称，9月22日买了国庆期间银川到成都、成都到昆明的8张机票，出票显示，儿童票为860元/张。9月23日，他在国航官网和航旅纵横查询到，儿童票实际票价为560元/张。此前，有浙江的网友也在社交平台发文称“去哪儿网高价卖票低价出票”，实付金额比行程单要高。

去哪儿APP回应：  
旅游套餐报价页面有标注 如旅行券未使用可退

针对消费者的反映，记者联系了去哪儿网。客服回应，由于用户需求不同，有的会选择度假的周边产品，因此在报价页面，会有不同的报价产品，而消费者反映的差价，可能来自旅游套餐里其他服务的价格。记者问及其他服务的价格明细，客服表示，由于旅行券是进行折扣，因此没有明确的金额。

“对于打包好的旅游套餐，页面上会进行展示。”客服解释，在报价页面下方，会有偏橙色的方框，显示“商旅返现”“航空意外险”等内容，而在填单页面，也会显示“旅行套餐”等内容。

记者看到，报价页面一个“可膨胀”选项，并没有偏橙色方框进行标识，但这依旧是旅行套餐。填单页面的航班信息下方，有一排“旅行套餐 ¥1159（含旅行券惠选经济舱机票）+机建燃油 ¥100”的字样，但字体颜色更浅、也更细。

客服表示，对于错买旅游套餐的乘客，“如果确实不需要旅行券，且没有使用，可以进行反馈，客服核实后，折合成现金退回。”

**律师说法**

消费者可投诉并要求退款

四川省消委法律顾问谢文强律师表示，根据《中华人民共和国电子商务法》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。“去哪儿APP的这种行，没有在消费者知情或者是同意的前提下进行捆绑消费，侵犯了消费者的自主选择权。”

谢文强建议，消费者可以向市场监督管理部门投诉，由主管部门对商家的违法行为进行处罚。同时，如果消费者没有出行，可要求退款，如果已出行，可要求退差价。

华西都市报·封面新闻记者 吴冰清

# 涉案金额51亿元 绵阳警方破获新型特大网络传销案

通过虚拟珠宝交易平台骗取受害人参与“文玩竞拍”，并以“拉人头”方式让“文玩”竞拍涨价，随后以获利分红为诱饵让参与者发展下线……近日，绵阳市公安局游仙区分局成功侦破一起利用互联网从事网络传销犯罪的特大案件。该案涉及全国29个省（区、市），参与人员12万余人，涉案总金额高达51亿元。截至目前，游仙公安打掉实施传销犯罪的网络平台2个，捣毁犯罪窝点12个，抓获并采取刑事强制措施嫌疑人员112名，冻结涉案资金1000余万元。

**订单无人接手才知被骗**

“消费返利”“低投入、高回报”……这些听着就让人心动的承诺，背后却藏着让人防不胜防的陷阱。

“我们在网上参与‘文玩竞拍’，平台方承诺每参加一次竞拍，可获得1.5%的利润分红。但我们在参加多次竞拍后，发现手里的订单无法出售，且被平台关停登录权限。”2023年12月初，游仙警方接到百余名群众报案，称他们被骗了。

办案民警经过调查了解到，“某某珠宝”交易平台通过“拉人头”的方式吸引受



嫌疑人被抓捕归案。图据游仙公安

害人参与“文玩竞拍”，并承诺每参加一次竞拍可获利1.5%，推荐人获利0.5%。然而到了后期，因部分会员订单无法出手销售、平台关停其登录权限等，让受害人投资的“文玩”“珠宝”再无人接手。

“这明显是一种新型传销。”办案民警说，游仙警方接到大面积报警后，成立专案组进行侦办。通过案件分析研判、核实调查，办案民警锁定张某等人注册

某等出资人员及高层组织管理人员。“发现该团伙通过网络搭建平台，采取‘互助+拆分+抢拍+分布式+点对点’的模式，大肆吸纳参与者。”通过鼓励参与者发展下线、购买文玩，再反复买卖，赚取非法收益，并设置4个层级的“金字塔”式等级机构。

“我们在侦办中发现，该案涉及全国29个省（区、市），参与人员12万余人，涉案总金额高达51亿元。”办案民警说，今年3月初，游仙公安专案组在绵阳市公安局指导下，分批次实施收网行动，集中警力奔赴全国多地，成功抓获了李某某、罗某某、尹某某等涉嫌组织领导传销犯罪活动主要犯罪嫌疑人65名，冻结相关涉案资金，扣押电子产品，勘验提取会员数据12万余条。6月初，经报请公安部经侦局，该案成功发起全国集群战役。

截至目前，游仙公安打掉实施传销犯罪的网络平台2个，捣毁犯罪窝点12个，抓获并采取刑事强制措施嫌疑人员112名，冻结涉案资金1000余万元。目前，该案仍在进一步侦办中。

程维星 寇盈 华西都市报·封面新闻记者 周洪攀 王祥龙

**12万余人参与竞拍投资**

办案民警介绍，他们通过刑侦手段，对该传销组织重点人员和资金流数据进行分析，成功锁定了李某某、罗某某、王某