

# “买得容易预约难”、服务“缺斤少两”、要求临时补差价…… 直播间“捡漏”旅游产品如何避坑

“下单立减,数量有限”“全年无加价,落地0自费”“一家三口出行,酒店免费升级”……正值暑期旅游旺季,在主播们快节奏、高密度的营销话术带动下,不少游客选择在平台直播间订购旅游出行产品。

直播间的旅游产品丰富了游客的出行选择,但是记者采访发现,一些直播间销售的旅游产品存在信息展示模糊、虚假宣传、随意加价等问题,不少消费者遇到“买得容易预约难”、服务“缺斤少两”、要求临时补差价等情况。

## “激情下单”后发现货不对板

“中了直播间的‘福袋’,说是可以免儿童票,毫不犹豫下了单。”近日,河南洛阳的张先生打算带孩子到北戴河游玩,他在直播间看中了一款景区门票产品。主播称,只要购买成人门票,并满足一定观看时长,就有机会抽“福袋”免费获得一张儿童门票。张先生下单后顺利抽到了“福袋”。

原以为“幸运中奖”的张先生,到达景区后却在验票环节遇到了问题。验票员表示,儿童优惠门票需要至少提前1天购买,张先生购买的门票不符合使用时间要求,无法核验。“这时我打开验票页面才发现,确实有一行小字提醒了使用时间,但主播在介绍时并没有提到这个问题。”张先生对记者说。

还有消费者表示,自己常被直播间

的低价旅游产品吸引,进而“激情下单”,落实具体行程时却发现,这些旅游产品与主播的介绍根本货不对板。

江苏的叶女士曾在直播间下单了一款“749元/人、3天2晚、‘长白山+延吉’”的旅游产品。主播提到该产品会提供全景航拍服务,但叶女士实际收到的行程单上并没有此项服务。对此,旅行社客服回应称:“具体行程以我们这边为准,主播有很多,有些可能对线路不熟悉。”

业内人士表示,一些为直播定制的旅行产品往往会同时找许多主播营销,某些主播也会同时与多家旅行社合作。为提升成交总额,可能会有主播通过“低价诱饵”“夸大服务”等方式对产品“再包装”,吸引消费者下单。

## 核销订单时被要求补齐差价

除了虚假宣传,记者发现,还有不少消费者在核销订单时容易掉进“价格陷阱”。

近日,来自杭州的李女士在某直播间刷到一款标价2128元的“香港迪士尼门票2张+酒店住宿1晚”套餐。“算下来约等于只掏了酒店的钱,门票白送,当时感觉很划算,就下了单。”

但是让李女士没想到的是,她在找客服核销时,对方表示,根据核销时间,她需要再补3000元左右的差价。“补完差价后,竟然比我通过别的渠道订门票和酒店还要贵。”李女士最终选择了退款。

还有消费者反映,虽然主播宣称一些产品的价格常年不加价,而且保证服

务质量,但消费者下单后还是可能遇到客服以景区季节性原因、酒店变更升级等理由要求临时加价的情况。

对此,北京市市场和律师事务所律师苗慧敏分析认为,旅行社通过直播间销售旅游线路时,已经明确了具体行程和价格,游客下订单后视为旅游合同成立并生效。“游客在与旅行社二次预约时,预约的是出行时间,而非旅游线路的价格,因此,旅行社要求游客在订单确认的价格基础上增加款项属于价格欺诈。”苗慧敏认为。

“一些旅行社可能会主张,游客如果不同意加价规则可以随时全额退款,但‘秒退款’机制不能作为价格欺诈行为的‘挡箭牌’。”苗慧敏说。

## 相关监管制度应该与时俱进

中央文化和旅游管理干部学院研究员孙佳山对记者表示,“旅游产品直播间”是直播电商平台近年来涌现出的新兴赛道,相关监管应与时俱进,如建立相应的信用评级体系,对虚假宣传、低价揽客、恶意涨价等侵害消费者合法权益的直播间,一经发现,需给予相应的行政处罚,并探索建立平台和行业的“黑名单”制度。

“建议平台在与主播尤其是相关机构签订协议时,应针对旅游产品特点,制定更为精细、负责任的管理规则,如明确直播间销售的旅游产品实际运营主体资质与主播宣传的主体资质必须保持一致,不留‘踢皮球’的空间,不得擅自增加产品服务费,并依照相关要求

明示产品内容详情等。”孙佳山说。

苗慧敏认为,旅行社应对主播的行为负责。“消费者下单后,如果旅行社的实际服务内容并不包含主播所承诺的项目,主播和旅行社均应承担违约责任。”

消费者在直播间买旅游产品时如何避免被“套路”?苗慧敏提醒,首先,下单前应仔细查看平台直播间的主体资质与主播宣传的主体资质是否一致,如不一致,可能涉嫌冒用第三方资质;其次,下单前应与主播确认行程内容,确认热门景区门票是否需要预约,如未预约成功,如何变更行程;再次,在出发前应与旅行社完成合同内容的确认与签订,保障自身权益。 据中新网

## 能“破十”的不止“飞人大战”? 入奥的攀岩还得拼

能“破十”的不止“飞人大战”?

10秒06——16日的成都世运会诞生了一项新世界纪录。

乍一看,这个数字很容易让人联想到田径赛场上的百米成绩。当然,人类的百米极限早已突破10秒,但“10”在现代体育世界中一直是个有点魔力的数字,甚至可以说令人魂牵梦绕。“人类能否打开10秒大关?”“中国人何时能跑进10秒?”诸如此类的问题在不同年代都曾引发过超越体育范畴的讨论。

类似的讨论,也发生在成都世运会男子速度攀岩接力现场。

美国组合塞缪尔·沃森/扎卡里·哈默以创世界纪录的10秒06佳绩摘铜。赛后,哈默既兴奋又难掩遗憾,“我们在训练中其实爬出过9秒7!我肯定想爬进10秒。要做到这点,你需要一个队里的两个人都爬进5秒,这在速度攀岩里是个堪称标杆的成绩。”

这个也开始拥有“破十”梦想的项目是什么?

2028年洛杉矶奥运会,攀岩将设攀岩、难度、速度三个分项。其中,速度攀岩有些“百米大战”的味道,用其赛道设计者、法国人雅基·古道夫的话说,他当初就是想“设计一种像100米跑道一样的东西”。

和其他两个分项的比赛线路都需要每次赛前临时设计不同,速度赛的线路是全球统一、男女通用的。于是,攀岩这项本来很难标准化的运动,就有了设置世界纪录的基础。今年5月,沃森在标准个人赛里爬出4秒64,定义了人类在垂直维度的速度极限。标准个人赛也是目前最常见的速度攀岩形式:在两条并排的赛道上,选手两两对决。在巴黎奥运会火出圈的中国攀岩名将伍鹏,比的就是这个项目。

而此次在成都比的速度接力赛,则是两个选手一人爬一次,前一人爬完,后一人出发,两人攀爬的总用时为团队最终成绩。顶尖男选手如果能在5秒以内完成攀爬,再算上接力时的反应时间,两个人成绩一加……

正好逼近10秒。

只是攀岩圈的10秒,自然不如田径界的10秒出名。而出名,正是项目管理者——国际攀联这几年比较上心的事,或者说,是所有仍留在世运会上项目都得操心的事。即便攀岩将在洛杉矶第三次亮相奥运会,危机感依旧存在,这也是它继续留在世运会的原因。

“我们被分配的奥运名额和项目数都在增加,但世运会这种综合性运动会依旧有其价值。”国际攀联副主席小日向彻在成都对记者说,“很多单项体育组织,比如国际体操联合会,依旧留在世运会推广蹦床、跑酷之类的项

目。我们不是在用世运会当跳板,而是希望在这里和其他项目交流,并做一些实验。”

实验的目的是扩大影响力,并试探观众反应。对赛事组织者来说,成本低廉、规则易懂、高潮迭起并且相对年轻的速度攀岩,成了一块“玩儿法试验田”。在巴黎奥运会,速度攀岩收获的反应喜忧参半,5秒内就决出胜负的悲喜剧本自然张力拉满,世界纪录频繁刷新自然吸睛无数,但亦有观众抱怨赛程太短导致值不回票价、攀爬过程重复导致审美疲劳……

“我们一直都在探索将这项运动推向下一个阶段的可能性。”小日向彻说。

本届世运会,攀岩项目做了“一减一加”:减去了赛制相对固定的攀岩和难度赛,增加了速度攀岩的细分小项。除了标准个人赛,四条赛道个人赛以及双人接力首次亮相世界综合性运动会。类似的实验此前就已经开始:杭州亚运会尝试了三人接力;马德里曾举办过一场四条赛道个人赛的测试赛……

一些现场观众对新项目颇为欢迎。专程从河南赶来的岩迷“豆子”说:“四人赛道你根本想不到结局。刚开始可能有人爬得好,但后面谁会追上来真的不好说。”成都本地岩迷张先生也觉得接力比赛悬念十足,“接力赛里需要双人配合,都不失误才能有好的结果,比个人赛要更紧张”。

而速度攀岩选手们也头一次需要连比三天,大家都累并兴奋着。记者让他们从三种赛制里选出最喜欢的,得到的答案五花八门,前脚刚有人说过“恨死四人赛了”,后脚马上就有反对者说“请把两人赛换成四人赛”。而强如中国队的双金得主邓丽娟则表示:“三个我全都要。”

哈默和他的队友沃森,也就是创造10秒06新纪录的两人,恐怕是接力项目最坚定的支持者。作为同时手握个人和接力两项世界纪录的人,沃森甚至愿意为接力放弃个人赛。“如果奥运会的速度攀岩只能设一块金牌,我会投接力一票,这是我在速度攀岩里从没体验过的和队友并肩战斗的感觉。”

哈默则还在想着速度接力和“飞人大战”互动的事。两个10秒之间能不能联动?他想了想有点激动:“能和百米大战类比真的很酷。如果速度接力能进奥运,那么我们就可以在速度攀岩和百米大战之间做个比较,那会非常棒!”

如果成真,一定很棒。毕竟,攀岩这种市场化程度在全球都还不高的项目,太需要话题度了。君不见,美国队许多选手这趟世运会的车钱饭钱,都还要自己掏腰包。 据新华社