

在线旅游市场需要一剂猛药

□ 胡立彪

现在在线旅游网站很多,手机下载APP,想去哪儿了,在手机上查一查,景点、路线、机票啥的,点几下就轻松搞定。不过,这种“轻松”背后却暗藏诸多陷阱,一不留神掉进去,遇到麻烦可就一点也不轻松了。

近日有媒体报道,消费者朱女士一家三口在途牛网预定了从广州飞上海的航班。在飞机起飞前,朱女士接到途牛通知,被告知航班因天气原因取消。朱女士赶紧通过该网改签另一航班。没过多久,她再次接到通知,改签航班也因故取消。在无法第三次改签的情况下,朱女士只得改乘高铁。然而,令朱女士感到意外的是,她通过航空公司查询当天航班情况,得知自己改签的那架航班只是晚点,并未取消。朱女士当即与途牛联系。客服人员表示可以赔付机票退票损失。孰料此次退款一拖就是3个多月,直到近日才收到了打了折扣的退款——少了140元。据悉,航空公司按规定对于取消航班的退款是全额退还(退给订票网站),但途牛网却吃了140元的回扣,至于理由,它一直未明示。

对于朱女士的遭遇,有律师认为,一方面,根据《消费者权益保护法》《合同法》等相关法律规定,途牛旅游网错误通知实际只是晚点的航班取消,理应负全责、承担相应赔偿责任,退还消费者全部机票款;另一方面,退



款中出现的差额部分,途牛也应当赔付。因为途牛并没有对差额进行明确的标注说明,比如差额部分属于什么费用,故理应退还。律师所谓的“理应”确实有道理,但旅游网站不理你,你能咋地。至于“为何航班只是晚点,途牛却通知取消”“差额的140元究竟是什么钱”这些问题,网友跟帖回答一下子就点到了根儿上:“旅游网站常这么干,它们就是想通过旅客退票赚取差价”。另有网友吐槽称,现在的在线旅游网“全是票贩子”。

“常这么干”,事实上并非虚言。而旅游网络所干的忽悠人、不诚信的事,也不只赚取机票差价这一种。2015年上海市旅游

质量监督所发布的旅游质监简况通报显示,包括途牛网在内的在线旅行社投诉非常多,数量占到旅行社投诉总量的60%。正是针对这种情况,国家旅游局出台了《依法治理旅游市场秩序三年行动方案(2015年)》,把“清网”专项行动列为2015年重点工作之一,以规范在线旅游经营和服务。然而,从“清网”专项行动的实际情况看,效果并不理想。不合理低价游、退票回扣等消费者反映强烈的问题依然大面积存在。鉴于此,2016年国家旅游局加大在线旅游整治力度,并点名批评了途牛、同程、携程等9家知名网站。途牛等旅游企业也公开承诺,表示接受批评、立行立改。

而前文朱女士的遭遇表明,专项整治似乎仍未收到多大实效,在线旅游网站所谓的“立行立改”也只是说给人听,根本没见诸行动。问题出在哪儿?监管力度不够,缺乏真正有威慑力的举措。光是不痛不痒的“点名”“批评”显然是不行的,必须触动利益,一鞭子下去见血见肉才起作用。据国家旅游局一位负责人日前透露,针对当前在线旅游平台投诉多发的情况,国家旅游局正在研究出台在线旅游监管办法,推动在线旅行社实施旅游投诉先行赔付机制。同时,也在组建在线旅游市场监管研究智库,以便根据线上线索,查处存在违法行为的旅游企业。如这些措施能落实到位,将有助

于规范乱象环生的在线旅游市场,也必将使消费者在吃亏之后能更有效地维权。

说到底,在线旅游市场之所以乱,是因为缺管,而缺管的根源是缺法。业内人士表示,相比于在线旅游企业的“野蛮生长”,我国的法律法规还没有跟上趟。2013年颁布实施的《旅游法》,对规范我国旅游市场的确意义重大,然而这种“总纲式”的法律,不可能做到事无巨细、面面俱到,比如涉及在线旅游市场的行为规范就相对较少,缺乏可供执行的规章细则。虽然我国也出台了《旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求》《旅行社服务网点服务要求》等文件,试图规范鱼龙混杂的在线旅游业,但因为这些文件本身的法律地位较低,很多时候被各方选择性忽视,不放在眼里。

俗话说“治顽疾用猛药”,对于混乱的在线旅游市场而言,最管用的猛药就是具有威慑力和可操作性的法律法规。要让完善的法律法规触及旅游业的方方面面,成为无处不在高悬于旅游从业者头顶的达摩克利斯之剑。而相关管理部门也要严格监管,坚决杜绝执法缺位、错位、不到位的情况发生。只有法规体系完善,监管部门严格执法,经营企业不断强化社会责任意识,提升旅游服务和产品质量,消费者不断增强维权意识,敢于并善于拿起法律武器保护自己,在线旅游市场乃至整个中国旅游业才能健康发展。

用金融手段平抑农产品“金融性周期”

□ 盘和林

据报道,今年9月底以来,冷库大蒜开卖后的价格一路下滑,不到一个月的时间每斤就下跌了三四毛钱。而之前将大蒜存入冷库储存的贸易商,现在一吨至少要赔上千元。由于不看好后市行情,眼下一些贸易商出现了恐慌性抛货。

前两年蒜价大幅上涨,很多蒜商赚得盆满钵满,而今年全国各地的掘金客带着大量资金涌入山东金乡收蒜、存蒜,没想到这次打错了“蒜”盘,目前存蒜商处于全线亏损状态。说得不客气一点,存蒜商出现大幅度亏损,也是市场供需下价格规律给他们的教训。

从“蒜你狠”到打错“蒜”盘,从“倒霉蛋”到“火箭蛋”,以及猪肉价格的大幅度价格波动,近年来我国农副产品价格波动较为频繁,其背后的核心是农副产品价格波动所导致的价贱伤农,进而影响到广大市民的菜篮子及福利。

当前的农产品价格波动,早已不是传统意义上的市场供需所引发的,而是投资属性所导致

的“金融性周期”,其根本原因在于我国农产品市场用于维持价格稳定的金融手段欠缺。因此,要让农民有稳定利益,还须从金融方面入手去做。我国亟须构建服务于现代农业的金融体系,以金融手段来平抑农产品的“金融性周期”,如美国以期货价格保值来避免农产品价格的不确定性,在种植阶段就能为种植者锁定收获时的价格。拥有商业性、政策性、合作性的美国农业金融体系,也为美国农业及农产品增加了竞争力。

农产品历来受到天气、虫害等因素影响,产量的不确定性因素较大,价格规律告诉我们,供求关系决定价格,并由此引到生产,因此农产品价格周期性波动是一个十分常见的经济现象,“猪周期”都已进入了经济学教材,即猪肉价上涨刺激农民积极性造成供给增加,供给增加造成肉价下跌,肉价下跌打击了农民积极性造成供给短缺,供给短缺又使得肉价上涨,周而复始。像大蒜、生姜、大豆这些具有“猪周期”现象的农产品价格高的时候,大部分利润环节被中间商获取,不光价贱伤农,价高也伤农、

伤民。

近年来,农产品价格的大幅波动背后都有热钱、游资炒作等金融乱象的鬼魅身影,使得价格的波动更为频繁与剧烈,因为“庄家式”的炒作必然会带来农产品暴涨与暴跌。

实事求是地说,“姜你军”“豆你玩”“蒜你狠”虽然是一种投机行为,但其本身也是市场运行的一部分,违法的边界十分模糊,很多时候难以用行政手段进行管制,且管制成本过高。

不过,现代金融市场例如期货市场的套期保值功能,能够有效转移和分散农业市场风险,能有效平抑农产品“金融性周期”,以避免“价高伤民,价贱也伤农”等危害。完善的农业金融体系能够从根本上平抑农产品的“金融性周期”及其危害,对构建我国农业现代化意义重大。

总之,我国如能构建完善的农业金融体系,越来越丰富的金融手段,必然可以更加有效地平抑农产品“金融性周期”。这才是“蒜你狠”、打错“蒜”盘等问题的治本之策。

(作者系中国财政科学研究院应用经济学博士后)

强化平台责任 倒逼电商真打假

□ 郭文斌

电子商务法草案二审稿进一步体现了对消费者权益的保护。其规定,电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者侵犯知识产权的,应当采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施;未采取必要措施的,与侵权人承担连带责任。

(据新华网)

网络购物已经成为消费者的消费习惯,但网购到的假货也是不计其数,因此,电商平台对货品的监管,对打击假货至关重要,直接牵涉到了数亿级消费者们的利益。从这个意义上说,要强化平台责任,从追究责任的角度倒逼电商平台真打假,从而将网购的假货减少到最低,给消费者一个更为安全的网络消费环境。

今年年初,美国卡内基梅隆大学市场学助理教授张凯夫用来自60.3万名淘宝消费者、纵跨5个月的购买数据做了一个计量经济学分析:购买到一个1000元的假货或劣质商品,会导致在之后的12周

内,一个消费者在淘宝平台上的消费下降3570元。而因售假分子个人行为引发的平台商誉损失,更是任何一家电商平台的无妄之灾。马云曾在公开场合表示,每卖出一件假货,阿里巴巴会损失5个客户。电商平台卖假货的危害是相当大的。

对电商产品的监管,职能部门自然要尽心尽责,做好自己的本职工作。但电商平台同样也要有自己的监管职责,现在的电商平台也参与打假,但如果再加上追责制,电商平台打假会更彻底些。在打击假货上,电商平台有义不容辞的责任,但也不免存在一些“私心”:如果打假打得太厉害,会对自己的声誉造成不利,在打假力度上或许会有手软的时候。对电商平台给予追责,就是要将电商平台打击假货的责任明确下来,从而进一步明确电商平台的角色定位,即要和职能部门一道共同打击假货。

打击假货,电商平台责无旁贷,必须要提高技术含量,细化打假操作,方能走得更快走得更远。