

# 想要的日期没法定 直接买反而更便宜 “双11”机票次卡成投诉重灾区

■劳动报记者 叶佳琦

今年的“双11”次卡,你抢了吗?据飞猪数据显示,截至10月24日24时,其“双11”累计售出超50万件“随心飞”和机票次卡,已超过去年“双11”全程。

不过,年年销售火爆的背后,机票次卡已成投诉重灾区。记者采访到,不少人因次卡感到精疲力尽:买不到的时候,天天掐点蹲守,恨手速太慢;买到以后,又要时不时刷票,看看有无自己心仪的日子;终于抢上了一张,却发现还不如直接买票来得划算。人们不禁质疑:机票次卡,到底是给出行者的实惠,还是商家的消费陷阱?

## 原本承诺可用日期 实际上无法预约

市民甘女士计划明年2月和家人一起去名古屋旅游,看到飞猪上日本航空双人次卡2月适用,她兴致勃勃地喊了家人一同抢购。

“10月24日10点是这款次卡的开售时间,我和我老公、父母掐着点购买,但商品一秒售罄,全家都没买到。”甘女士说,此后几天,该产品不定时补货,经过三天执着蹲守,最终她成功拿下了一张次卡。

本以为开放预约后,只要自己手速够快,就能“抢到”心仪的航班。谁知,11月1日14时,当甘女士再次准点兑换时,却发现可供选择的日期少之又少。

“明明宣传的不可使用日期是明年1月24日至1月31



日,但实际上,1月14日至2月6日期间的航班都不能选。”她不满地表示,早知道次卡不能满足自己的出行时间,前几日根本不必苦苦蹲守。

由于航司放票时间的不确定性,不少人选择时不时刷一刷,看能否刷出心仪的航班。然而,直到11月8日,甘女士告诉记者,她每天都要刷上十余次票,但从来没有看到明年1月初、2月底及部分节假日的票。“如果规则是‘手慢无’也就罢了,事实上是航司从来没放票,这难道不是虚假宣传吗?”她气愤地说。

记者采访获悉,除了日航,还有购买了东航、南航、全日空次卡的市民都反映了类似问题。尽管商品标明了不可使用日期,但实际上,许多原本承诺可用的日期也无法预约。更有

甚者,兑换页面里显示“可约”的日期,在兑换时也会反复提示“已约满”,让人空欢喜一场。

记者亲测发现,销量达到2.3万件的全日空次卡在兑换时总是显示失败。

## 成功兑换了票 却发现直接买更便宜

市民毛小姐近日购买了东航国际经济舱1000元的单人往返次卡,选择了“上海至冲绳”线路。

“开放预约后,我马上兑换了12月6日去、12月9日回的班次,补了823元的税。”本来还以为自己捡了便宜,谁料毛女士顺手一查,发现相同日期,上海往返冲绳的机票竟才1400元。她第一时间向飞猪提出拦截出票,但最终被告知拦截失败。“和客服协商,他们拒

绝退还差价。哎,这个钱虽然不多,但是特别糟心,感觉自己被次卡套路了。”她郁闷地表示。

记者在社交平台上看到,有网友反映自己在飞猪上购买了售价为3340元的全日空双人次卡。买完第二天发现,就算是在飞猪上直接单独购买指定日期的机票,双人价格也不过3072,比使用次卡还要便宜200多元。

“在商家的营销下,人人都认为次卡更便宜。但很多时候,费尽心力抢来的次卡还不如直接购买划算。我觉得商家应该在人们购买前,就进行明确的提示,让大家更理性消费。”该网友表示。

## “机会型产品” 不是免责声明

针对上述消费者反映的问题,记者联系了飞猪客服。对方仅表示,最终可约航班以航司实际执飞航班为准,因每个航班上配额有限,消费者可以实时关注下航班座位情况。如还是未能约到想要出行的日期航班,建议更换当日其它航班或其它日期航班。

在飞猪次卡销售界面有一段特别提示,声明该产品为机会型产品,会员购买产品后,服务由实际承运航空公司提供。不过,一句“机会型产品”就能成为商家的“免责声明”了吗?对此,上海博和汉商律师事务所的律师徐嘉怡指出,商家应明确产品规则的合理性和透明度,保障消费者的知情权。

徐嘉怡指出,根据《消费

者权益保护法》第二十条,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。“因此,如果商家在宣传或者售卖‘随心飞’和机票次卡类产品过程中,使用了夸大或误导性的语言,导致消费者对产品特性或购买条件产生误解;宣称产品具有某些优势或保证,但实际上这些优势并不存在或难以实现的,则商家的行为构成虚假宣传。”他表示。

徐嘉怡认为,对于商家而言,在宣传过程中应确保宣传内容与实际服务相符,告知消费者购买机票次卡的条件、限制以及可能的风险,确保消费者在充分了解产品信息的基础上做出购买决定,避免使用模糊不清或容易引起误解的表述;同时,商家还可加强售后服务,及时响应并妥善处理消费者的投诉和疑问,为消费者提供安心和放心的消费环境。

业内人士表示,包括随心飞、机票盲盒、次卡等在内,“先囤后约、不约可退”的权益机票凭借其高性价比、高灵活性的优势持续火爆,已成为一种新产品形态。然而,价格优惠对于消费者的吸引力始终都存在,真正能让旅游产业持续发展的,一定还是更优质的旅游产品。除了要关注销量,还应关注次卡后续核销率,客户满意度等问题,减少误解和纠纷,从而推动旅游市场的健康发展。

# 发布研学路线 展示课程成果

## 嘉定区学生劳动教育嘉年华启动

本报讯(劳动报记者 郭娜)昨天下午,以“劳动润泽心智 实践赋能促成长”为主题的2024年嘉定区学生劳动教育嘉年华活动在嘉定区学生劳动教育实践基地——浏江生态园举行。本次活动同时也是2024年中国农民丰收节(嘉定)系列活动之一。

在活动上,嘉定工业区“小脚丫走园区之智慧劳育”研学路线发布。据悉,该路线是在嘉定区劳动教育校外协同育人良好生态下,各街镇立足各自

地域资源优势与产城特色,不断为学生劳动实践开辟育人阵地,搭建学习平台所进行的积极探索与实践成果。路线依托嘉定工业区校企社优质育人资源,着力打造劳动实践与科研探秘相结合的智慧劳育课程品牌,为探索打造纵横协同、融合育人的劳动教育社会大课堂提供了新的参考范式。目前,嘉定区全区12个街镇布点学生劳动教育实践基地64家,各街镇校外劳动教育阵地资源、师资配置合理分布、优质均衡。

嘉定区娄塘幼儿园、嘉定区朱桥幼儿园、上海师范大学附属第五嘉定实验学校的师生们用舞蹈、诗乐剧致敬劳动、礼赞丰收。情景剧《劳以育德 动以润心》,在思辨中探寻新时代嘉定劳动教育高质量发展的实践与思考。全国优秀教师、上海工匠,上海市大众工业学校的王文强老师现场分享个人成长、成才经历与对劳动教育的深刻理解。

活动外场,非遗展示区、劳育展示区、后备箱集市、丰收劳

作区四大区域集中展示劳动教育特色课程与丰硕成果。启动仪式后,全区各中小幼学校将充分挖掘校内外资源,丰富劳动实践内容和形式,举“校家社”合力,共同开展为期一个月的劳动教育月活动,让学生在实践体验中学会劳动技能、养成劳动习惯、增长劳动知识、内化劳动精神。

据了解,2024年,嘉定区教育局制定出台《新时代嘉定区中小学校外实践教育实施意见》,发布《新时代嘉定区中小

学校外实践教育基地图谱》,举办嘉定区学生劳动教育实践基地教师(辅导员)技能展示竞赛,开展区级学生劳动教育实践基地星级复评、评定工作,“劳模精神进校园”“学生劳动教育宣传周”“学生劳动教育月”三大劳动教育品牌活动贯穿全年。

未来,嘉定区将进一步围绕劳动教育资源嘉、课程嘉、师资嘉、评价嘉、保障嘉五大建设目标协同发力,多主体、系统化布局推进劳动教育工作。