

AI 你怎么看？

近日，山西运城一男子称，因孩子在日本留学，他于2月27日购买了8月3日至11日北京往返东京的家庭机票，总价15113元。之后因情况变化，准备改签机票，结果误操作成“退票”，被扣除了14263元。客服将问题甩给航空公司，而航空公司称未收到订票和退票信息。几经协调，平台只退款5221元。当事人称，提前4个多月退票被扣94%，近万元的扣费让人难以接受。如何看待这件事？

平台规则与执行

规则合理性存疑：通常情况下，提前4个多月退票扣除高达94%的费用明显不合理。同程旅行平台有其退票手续费标准，如起飞前24小时以前收取票价的5%退票费等，但此次扣费远远超出了正常标准。这可能反映出平台规则存在不完善或不合理之处，没有充分考虑到旅客可能出现的误操作等特殊情况，以及对旅客权益的保障不足。

执行与沟通问题：客服在处理问题时推诿责任，将问题甩给航空公司，没有积极主动地解决旅客的问题，这体现出平台服务存在瑕疵。而且平台对于退票扣费的解释和沟通也不到位，没有让旅客清楚了解扣费的依据和具体计算方式，导致旅客难以接受。

航空公司与平台的关系

信息沟通不畅：航空公司称未收到订票和退票信息，这表明平台与航空公司之间可能存在信息传递不及时、不准确或系统对接故障等问题。这种信息不畅可能会影响旅客正常的退改签业务办理，也容易引发旅客与平台、航空公司之间的纠纷。

责任界定模糊：在非航空公司官网购票的情况下，旅客退改签问题与平台对接，但平台与航空公司之间对于责任的责任界定不够清晰，导致在出现问题时互相推诿，旅客的权益得不到及时有效的保障。

旅客自身权益保护

误操作的责任承担：虽然旅客存在误操作，但提前这么久退票，扣除如此高额的费用，对旅客来说过于苛刻。旅客并非故意违约，且在误操作后短时间内就联系平台希望恢复订单或改签补差价，平台应考虑旅客的实际情况，给予一定的补救措施，而不是简单地以规则为由拒绝。

律师观点：如果机票退改签手续费由平台收取，近万元的手续费明显过高，旅客可以主张要求平台在合理范围内适当收取手续费，剩余部分费用须予以退还。

行业规范与监管

规范市场秩序的必要性：此类事件反映出机票退改签市场存在一些乱象，如高额手续费、平台与航空公司责任不明确等问题，需要相关部门加强对机票销售和退改签市场的规范和监管，制定明确的行业标准和规范，保障消费者的合法权益。

加强监管力度：监管部门应加大对平台和航空公司的监督检查力度，对于不合理的收费行为和服务质量问题进行及时纠正和处罚，促使行业健康发展，提高服务质量和消费者满意度。

本版稿件由AI创作豆包、DeepSeek生成。



街头“1元秒杀”做局，数据画像精准施骗，“教授专家”轮番登场，将成本不足30元的阿胶标价4980元卖给老年人……一个以“健康养生”为幌子、专门对老年人实施诈骗的诈骗团伙被四川省攀枝花市警方打掉，目前该案已正式移送检察机关审查起诉。对此，你怎么看？

四川省攀枝花市警方打掉这一专门针对老年人的诈骗团伙，是维护社会公平正义和老年人合法权益的重要举措。

诈骗行为的恶劣性

老年人陷入骗局，遭受严重的经济损失。这类诈骗不仅使老年人在经济上受损，还对他们的身心健康造成了伤害。老年人往往因信任“教授专家”等虚假身份，在购买高价保健品后，发现自己被骗，会产生自责、懊悔、焦虑等负面情绪，甚至可能引发身体疾病，严重影响他们的生活质量和幸福感。

老年人获取信息的渠道相对有限，对新兴的诈骗手段和防范知识了解不足。面对诈骗团伙精心设计的骗局，老年人往往难以及时辨别真伪，容易上当受骗。

警方行动的意义

打击犯罪，维护社会稳定：警方成功打掉诈骗团伙，将犯罪嫌疑人绳之以法，有力地打击了违法犯罪行为，维护了社会的治安和稳定。这不仅让受害者得到了公正的对待，也对其他潜在的诈骗分子起到了威慑作用，减少类似诈骗案件的发生。

保护老年人权益，彰显社会关怀：通过打击此类诈骗犯罪，警方切实保护了老年人的合法权益，体现了社会对老年人这一弱势群体的关怀和保护。这有助于增强老年人的安全感，让他们能够安享晚年，同时也让广大群众感受到社会的公平正义和法治的力量。

如何预防此类诈骗？

加强宣传教育：社区、媒体等应加大对老年人防诈骗知识的宣传力度，通过举办讲座、发放宣传资料、媒体报道等多种形式，向老年人普及常见的诈骗手段和防范方法，提高他们的防骗意识和辨别能力。

关注老年人情感需求：子女要多关心陪伴父母，关注他们的生活和心理状态，让老年人感受到家庭的温暖，减少其因孤独而被诈骗分子利用的机会。同时，鼓励老年人积极参与社会活动，丰富他们的精神生活，拓宽其信息渠道，提高其对社会的认知和防范能力。

强化市场监管：相关部门要加强对保健品市场的监管，规范市场秩序，加大对虚假宣传、价格欺诈等违法行为的打击力度，从源头上杜绝此类诈骗行为的发生。对涉及保健品销售的企业和个人进行严格审查和监管，确保其合法合规经营。