青年报
跟着大都会玩出跟人群
YOUTH DAILY

■B03
骗局新套路：弄丢快递给退款？

隐藏优惠信息、金卡会员价更高

互联网商家为何“杀熟”没商量？

同样的产品和服务，给老用户的价格居然更高。最近，有消费者吐槽一些互联网商家“杀熟”现象引发关注。

“新华视点”记者调查发现，在一些互联网平台预订机票、酒店等，老客户比新客户的价格高，甚至还有消费者买了“金卡会员”，却要花比普通消费者还多的钱。

“杀熟”现象曝光一段时间后，记者发现，一些平台已经悄悄修改了差异化定价。

新华社 图

揭“杀熟”几种常用套路

记者调查发现，一些商家的“杀熟”套路颇深。

新老用户差别定价。在酒店预订平台Agoda上，记者尝试使用一个两年前注册的账号和一个测试日刚注册的账号，同时在两台手机上进行测试。以3月26日至27日在杭州入住一晚为例，检索结果下第一个结果——某度假酒店老账户显示456元，新账户显示448元。

花钱办“金卡”，价格却更高。在华住酒店集团旗下的华住会APP端，记者使用一金卡账户预订该集团旗下在杭州的漫心酒店，价格显示为369元。而在第三方平台艺龙网，记者以普通会员账户查询到的价格却是335元。这意味着，号称“能享受最低折扣价”的金卡会员价，居然比第三方平台高了34元。

“金卡会员是花费几百元办理的。当时，酒店承诺可以享受最低价折扣，可是现在根本没有实现。”华住会金卡会员许先生气愤地说。

对此，华住会方面回应，第三方平台拿到的是与企业合作的协议价，加上自身的一些折扣活动，在某些酒店的定价上优惠可能更大。而华住金卡会员一般是针对订房需求比较稳定的客户，除了价格折扣外，在免费升级房型、免费早餐等配套待遇上会比第三方平台更优。

隐藏老客户的优惠券。杭州的胡先生经常乘飞机往返杭州和深圳两地，一直使用“去哪儿”APP购买机票。最近，胡先生偶然在机票订单确认页中发现，“航意险”和“延误险”两项被默认勾选上了。“一般情况下，我觉得选就选了，没特别在意。但有一天，当我把勾选取消了，系统提示我放弃了两张价值8元的折扣券。等我重新把这两项保险勾选上后，订单总价竟然比之前便宜了8元。也就是说，平台通过默认勾选隐藏了老客户应该享有的优惠。”

老客“放弃成本”高

“更多会员专属优惠”，不少平台都有这样的宣传；越是老客户越应该优惠多一些，这也是大家的常识。“‘杀熟’行为让人难以接受，是因为商家颠覆了承诺和常识，对消费者造成了物质和精神上的双重侵害。”中国电子信息产业发展研究院电子信息产业研究所所长安晖表示。

在易观CTO郭炜看来，在行业竞争初期，企业通过补贴以低价吸引消费者是一种普遍的竞争策略。随着竞争进入精细化数据运营，在流量垄断的情况下，随着对便捷服务更加习惯，消费者往往对价格不再那么敏感，倾向选择熟知的平台购买服务，这让一些商家看到了“杀熟”的机会。

此外，即便用户发现了价格上的差异有所不满，但因“放弃成本”偏高，也只能无奈接受，也让不良商家有恃无恐。“绑定手机号是消费者使用各种平台的最基本前提，即便因为被‘杀熟’对商家不满意，也很少会选择换掉用了多年的手机号，再用新的号码去购买服务。”浙江省社会学会会长杨建华说，有些商家认准老客户黏性高，不会轻易更换平台。

有业内人士分析，“杀熟”的本质就是商家通过大数据摸清客户消费习惯后，掌握了客户能承受的最高心理价格，尽可能地攫取更高利润。

“‘杀熟’不是互联网企业发明的，但企业一旦利用大数据来做这事儿，不仅消费者权益受损，相关产业也会遭遇诚信危机。”360企业安全研究院院长裴智勇认为，一些互联网企业试图通过对用户使用偏好、购买习惯的数据分析，获取最大经济利益，这是对用户数据的一种滥用，违反了诚信经营的原则。

多个平台悄然整改

“杀熟”现象经过一段时间曝光后，记者发现，多个平台已经悄悄修改了差别化定价，一些曾被隐藏的优惠也被恢复。

浙江省消保委相关负责人表示，“杀熟”行为辜负了消费者的信任，损害了消费者权益，也会影响自身商业信誉，降低顾客忠诚度，最终将“搬起石头砸自己的脚”。

记者采访多地物价部门了解到，相关部门已经注意到这种“杀熟”现象，如果有消费者举报，会联合工商、工信等部门介入调查。相关人士表示，这一现象是互联网环境下消费市场出现的新情况，值得引起重视，相关案例如何定性和处理，需要通过实践不断完善。

福建瀛坤律师事务所律师张翼腾认为，根据国家发展改革委《禁止价格欺诈行为的规定》第三条，价格欺诈行为是指经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为。商家“杀熟”差别定价，侵害了消费者的知情权和选择权，属于价格欺诈行为。

张翼腾说，我国对于用户大数据的保护，散见于多个不同法律文本。在目前互联网迅猛发展的形势下，不利于行业发展和个人隐私保护。他建议，完善相关法律的统筹性和针对性，对大数据的搜集、保护和使用，进行直接、明确、全面的规定。

“消费者的权益保护和互联网的规范监管，离不开政府各部门的通力合作。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海建议，价格主管部门应加强研究新问题、新情况，提高监管有效性。工商管理和相关部门，要及时针对消费者集中反映的问题落实法律和法规的执行。

据新华社电

■聚焦

汽油、柴油价格迎年内第三次上调

国内汽油、柴油价格将迎来年内第三次上调。国家发展改革委28日称，按照现行成品油价格形成机制，自2018年3月28日24时起，国内汽油、柴油价格每吨分别提高170元和165元。

国家发改委有关负责人说，中石油、中石化、中海油三大公司要组织好成品油生产和调运，确保市场稳定供应，严格执行国家价格政策。各级价格主管部门要加大市场监督检查力度，严厉查处不执行国家价格政策的行为，维护正常市场秩序。消费者可通过12358价格监管平台举报价格违法行为。

本轮调价周期内，地缘政治风险加剧、全球原油需求前景乐观以及石油输出国组织减产可能进一步延长等因素主导国际市场原油价格上涨。国家发改委价格监测中心的分析报告预计，短期内国际油价受特朗普政府贸易政策和地缘政治风险影响较大，这可能导致国际油价出现较大波动。长期需重点关注美国页岩油增产与石油输出国组织减产情况。

此次调价落实后，今年汽油、柴油价格已三次上调、两次下调、一次“搁浅”。

据新华社电

80后、90后视黄金为消费品

本报讯 记者 孙琪 普惠金融时代，古老的投资品种——黄金也正在借助互联网金融的力量，成为理财市场的香饽饽，而互联网理财平台也努力将黄金投资变得简单易懂。

华安基金与挖财基金共同发布的黄金投资和消费数据报告显示，国内黄金买家在投资购买黄金时，其主要目的与年龄存在一定的趋势关系，即年长者更看中黄金保值增值的资产性功能，80后、90后则倾向于将黄金视作一种消费品。尽管黄金的投资增值功能并未引起年轻人的足够重视，但该数据报告中透露出的另一个有趣的现象是，80后、90后对以纸黄金、黄金ETF为代表的黄金理财产品的接受度更高，其中90后通过互联网理财平台购买黄金理财产品的比例高达66%，远高于银行等传统渠道。