

962555



市民王先生向“新民帮依忙”求助,此前他和几位朋友看中了闲鱼 App 上的特价国际机票,之后买家卖家互加微信,有的从闲鱼平台付款,有的直接支付宝转账。谁知,因其中几人提前回国,原先买的回程机票没有使用,事后竟遭遇“被退票”。消费者要求予以合理解释并及时退款,但闲鱼平台的机票代购人却置若罔闻,11月底至今,对方无任何道歉和主动回应。“新民帮依忙”记者调查发现,闲鱼特价机票卖家“花样多多”“套路太深”,不少代购手段往往处于灰色地带,广大消费者务必擦亮眼睛。

“机票没了,钱也没了!”

消费者闲鱼平台代购特价国际机票,怎知卖家“套路太深”:原购回程机票未使用,事后遭遇“被退票”

机票被退票款没退

王先生告诉记者,今年9月,他在闲鱼 App 上找到一名机票代购人,此人闲鱼昵称“苏xx”,微信网名H。在“苏xx”的主页上,发布了多个国内国外特价机票产品,号称“便宜爆炸”。这名闲鱼卖家对咨询买家讲,他的特价机票主要由“积分兑换”方式获得。

除王先生本人外,还有张先生夫妇、龚女士等4人,全部通过H订购了往返的国际机票。5人去程是同一航班,从上海飞往巴黎(厦门中转),厦门航空执飞,顺利抵达目的地。

而回程时却发生变故,张先生夫妇原定11月15日乘坐东方航空班机回国,因有急事,提前至11月9日返回上海。11月9日的机票,是夫妇俩自行从东航官网上购买。另一位龚女士,原本在H处订购的回程是多段机票,第一段为米兰飞往上海,中国国际航空执飞,返程日期11月9日。因当天没有赶上这趟航班,龚女士自行购买了另一航空公司的机票回国。剩下2人则乘坐原定航班返回。

关于支付方式,张先生夫妇在闲鱼 App 上交易,回程机票共支付16400元。闲鱼订单显示,卖家为“苏xx”。龚女士则使用支付宝总计付款16700元,其中回程机票价格5800元。据了解,经过微信沟通,代购人H发送了一个公司账户,名称为上海途途票务代理有限公司,龚女士的16700元全部转入该公司支付宝账户。

王先生说,张先生夫妇提前回国后与东航取得联系,提出保留客票一年的诉求,以便适时改签。但没有想到的是,东航方面回复,他们的2张机票已经“退票”,退款已给了订票方。

而龚女士回国没多久,就接到了国航的电话,得知自己错过的这趟多段航班中的后一段因临时取消,所以航空公司予以退票退款。“国航客服人员说,是全额退款。”然而,H却一直一直没有告知龚女士退款的事。“我们在微信上质问H,他没有正面回应,后来直接不回复了。我们也没有他的手机号码,只加过微信。”找不到H,又无上海途途票务代理

有限公司的联系方式,张先生夫妇和龚女士是一筹莫展。

回程航班订票成谜

在投诉人授权下,记者分别致电东航和国航查证。东航客服人员反馈,张先生夫妇的2张从罗马飞往上海的回程机票已于11月25日退票成功,退款返回至订票方。具体退给了谁,系统内查询不到。

国航客服人员告知,龚女士原来订购的是一张多段机票,11月9日起飞,米兰—上海—北京—马尼拉,一共3段航程,目前已退票。至于“是谁订的票”“机票退款多少”等信息,他这边无法掌握。

记者拨通了上海途途票务代理有限公司相关负责人的电话。对方称,“途途票务”只订过上述5人从上海飞往巴黎的机票,没有经手其中任何人的回程机票。5人从上海飞往巴黎的机票由中间人H代为订购,H在今年9月与“途途票务”第一次接触,订票全部通过微信完成,公司对H的姓名和手机号码一概不知。“途途票务”没有在闲鱼 App 上开过账户,H也不是他们公司的员工。他还说,H向“途途票务”订购了5张去程机票,公司与H结算总金额,不清楚也不用知晓每位乘客支付的票款是多少。

而根据龚女士提供的记录,她共向“途途票务”公司账户支付了16700元。当初H和她约定,16700元包含往返双程,并且国航的那班回程航班也确实“订过票”。但“途途票务”却一直否认龚女士订购过回程机票,还多次强调16700元仅为去程费用,回程退票与他们无关。

本报介入已在协商

记者辗转联系上了机票代购人H。他直言,张先生夫妇的2张东航回程机票,是其花钱购买他人的航司积分兑换获取的,由于积分卡持有人得知乘机人已提前回国,就退了票。对此,H提出准备“补2张票”作为解决办法。



苏xx在闲鱼上兜售特价机票

针对龚女士回程机票的代购渠道,H回答是商丘易道网络科技有限公司,但这家票代答复“只能退还2000多元,不是全额退款”。H承认,龚女士支付的16700元包含往返双程,闲鱼 App 上的“苏xx”账户为他本人。

面对这样的说法,投诉人连声质疑:H明明知道张先生夫妇的2张回程票被退,为何却始终隐瞒?而龚女士的航班取消,票代机构已收到退款,H也没有任何说明?龚女士付了16700元票款,“途途票务”说只订了去程,难道回程机票是H免费送的?

截稿前,“新民帮依忙”记者从投诉人处获悉,张先生夫妇的2张机票确为“积分兑换”所得,龚女士的国航机票最终订票方为一家B2B(Business to Business)票务代理平台,这家平台称已将退款返还至H,退款金额2000多元。

交易成功

评价完成,感谢使用闲鱼



张先生夫妇的闲鱼订单截图



龚女士的打款记录,接收账户是“途途票务”

在“新民帮依忙”介入下,投诉人和代购人H已开始协商解决方案。

当事人是否能够拿回自己的机票款?消费者的权益是否能够得到维护?“新民帮依忙”将持续关注。 本报记者 夏韵

公寓电梯故障频发 居民上下楼提心吊胆



小帮 民有呼

家住闵行区繁兴路333号虹桥晶邸公寓的多位居民向“新民帮依忙”反映,大楼内的三部电梯“服役”已超过15年,近来故障频发,不时上演关人、急坠等险情,让业主胆战心惊。

居民顾先生告诉记者,虹桥晶邸公寓建成于2008年,共有12层,其中3层以上为住宅,每层15户人家。整栋大楼有3部电梯,前些年也曾偶尔“罢工”,但修复后基本

能维持一段时间正常运行。但今年以来,这3部电梯突然“重病缠身”,故障频率骤然增加,几乎每月都会发生关人甚至急坠等意外事件。

几天前,家住7层的顾先生带着儿子下楼玩耍,不料电梯降至4楼戛然而止,隔了一分钟也毫无反应,顾先生随后将轿厢面板上的2层、3层、地下1层等按钮依次按下,电梯这才“后知后觉”启动,但并未逐层停靠,而是直接快速下行到了地下一层。

家住6楼的雷女士也回忆起8岁的儿子前不久经历过的一幕:当时他独自坐电梯下楼,降至3层后先是停了几秒,然后快速急坠至1层,待停稳后,电梯门却没有打

开。最终儿子自己用手将门使劲掰开,才得以脱困。

居民们说,电梯每次出故障,物业也会派维修人员到场,但只是一番小修小补,始终无法彻底解决问题。大家要求更换电梯或展开大修,但因涉及动用维修资金,还需征询居民意见,始终未有进展。“消除电梯安全隐患已是迫在眉睫,如果继续拖延下去,万一发生伤人意外,谁来负责?”居民们忧心忡忡。

记者致电大楼物业,负责人朱经理坦言,楼内3部电梯因使用年限较长,零件磨损老化情况在所难免,此前也确实发生过关人、急坠等故障,他

们都第一时间联系维修人员前去处理。针对居民提出的更换电梯或大修建议,业委会已拟定初步方案,即对受损较严重的一部电梯进行更换,对另两部电梯实施大修,目前正积极征询业主意见,如能顺利通过,计划明年春节后正式动工。 本报记者 房浩



本版编辑/唐 戴 视觉设计/竹建英