

帮忙
消费维权

郁闷

心忧女儿病情的爸爸输错返沪机票出发地
立即取消订单最后仍要付2090元手续费旅客订票“手滑”
航司退票可否更宽容女儿突发高反
心急订错三张机票

陈先生告诉记者,这个国庆假期他们一家三口原本计划了一个为期7天的云南之行,10月4日从上海飞丽江,10月10日从大理飞回上海,没想到因为女儿的突发状况临时中断了行程。

10月4日当天,陈先生一家顺利抵达丽江,简单游玩用过晚餐后回到酒店休息,没想到凌晨4时许,4岁多的女儿出现不适反应。“心率很快,还伴随呕吐,人非常难受。”见此情况,陈先生夫妇急忙连夜将女儿送到丽江市人民医院。经过一系列检查后,女儿被诊断为“高海拔效应”,立即进行了吸氧治疗。

“在医院一直弄到早上6时许,医生说高原缺氧会导致心肌损害,建议我们尽快返沪。”陈先生直言,关系到女儿的健康,他马上在旅游平台上搜索并预订当天最快的返沪航班。由于在医院被女儿病情折腾得头脑昏沉,再加上心急没有注意,误将返沪航班选成了大理飞上海,预订了15:25起飞的祥鹏航空8L9791航班。“刚下单我就意识到选错了,我们还在丽江不是大理,连忙点击了取消申请,前后也就一分钟。”

让陈先生意想不到的,即便他第一时间提交了取消订单申请,大约十分钟后收到结果,仅女儿的机票被拦截成功,他和妻子的两张成人票依然正常出票,再申请退票的话就需要支付总共2000多元的手续费。

几经交涉无果
“一刀切”收费合理吗

这笔多出来的巨额退票费用,让陈先生

无法接受。之后他与旅游平台以及航空公司多次沟通,但始终无果。“旅游平台表示退票费是由航空公司收取,他们只能协助沟通,而航空公司则表示退票费是正常收取,无法办理全退。”

陈先生表示,当天情况紧急,为了带女儿尽快返沪,他只能先办理退票,又再次下单购买了3张从丽江回上海的机票,后续的云南游行程也全部取消。在陈先生提供的订票和付款记录上,记者看到10月5日6:26,陈先生支付5824元预订了3张祥鹏航空8L9791航班的机票。6:37,女儿的机票成功免费退票。两张成人票出票,申请退票后8:35退回2230元机票款,被扣2090元退票手续费。

对此,陈先生提出质疑。首先自己下单后第一时间就提出取消订单申请,为何3张票仅有1张票拦截成功?其次,旅客不小心输错信息也属于常见错误,航司“一刀切”收费,不给消费者留一丝犯错空间于理不合。最后,退票是因为女儿病情必须马上返沪,属于特殊情况,应该酌情考量。

记者随后联系到订票的旅游平台,平台反馈确有其事。平台记录显示,当天客户于10月5日6:26,预订大理飞上海2大(含税2160元/位)、1小(含税1390元)三张机票,随后于6:27提交申请取消订单,儿童取消成功,成人最终取消失败,大人机票于6:29出票。之后客户通过App渠道提交自愿退票申请,退票损失1045元/位,并操作成功,该笔退票费用由航司收取。至于为何只有儿童票被拦截成功,主要是因为相对成人票,儿童票的出票速度更慢。

之后,记者又拨打祥鹏航空95326客服热线,但始终无法转接人工电话。在祥鹏航

空官网,记者查询到该航司关于“错购客票退改规则”,仅有国内航班航段定反客票、航班旅客证件姓名信息错误、重复客票等情况可申请免费退票,并无目的地填错的相关政策。也就是说,旅客填错目的地退票,须按照相应退票规则进行扣款,无法申请免费退票。

并无统一规定
旅客呼吁更人性化

仅仅因为输入信息,一分钟之差就要蒙受巨额损失,这也让消费者万分憋屈。那么,对于消费者填错信息的情形,国内航司关于退票收费是否有统一规定?

记者咨询了航空业内人士,了解到目前对于旅客填错信息而退票,如何收费民航局并无统一规定。相关法规中,《公共航空运输旅客服务管理规定》对于旅客自愿变更客票或者自愿退票的,规定“承运人或者其航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。”实际执行中,各航司均是按照自身制定的服务细则和退改签规定执行。也有部分航司出台了错购机票可在2小时内通过航司官方渠道免费退票的政策,但一般不适用于第三方平台。但对于陈先生的遭遇,是因为女儿高反不适,这种情况在提交相关医疗证明后,一般是可以通过病退来申请免费退票的。

近年来,时有因为旅客填错信息,导致巨额退票费的事件发生。对此,消费者呼吁,航空公司能采取更加人性化的退票政策,设定一定时间的“退票缓冲期”,让消费者能及时纠错,而不是因为一时手误就要承担巨额损失,这样也有失消费公平。

本报记者 李晓明

祥鹏航空8LOPEN

大理凤仪-上海浦东

已退票 客票退票时间为 2025-10-05 06:57:20

客票已退票,如有疑问请联系出票方或航司

客票已退票

含税票价	座位号	可托运	机上设施
2160CNY	--	20KG	--

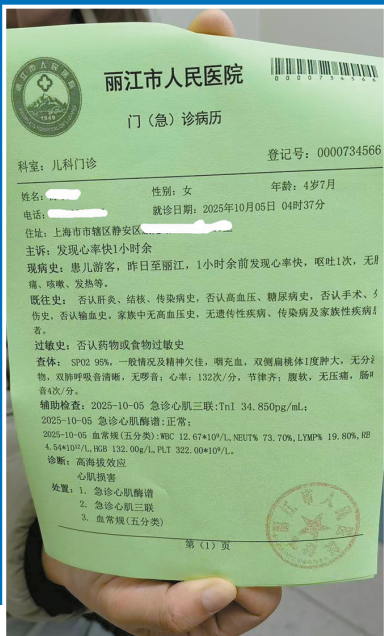
舱位	K	客票类型	成人票
客票号	8595*****8020	订座编号	HE489Y
购票证件	身份证(*81X)	常旅客	HU**28

我的行程信息键

祥鹏航空联系电话: 95326

▲ 两张成人机票退票后被扣除2090元手续费
▼ 陈先生的女儿在云南就医病历

受访者供图



苦恼

新买健身卡想退退不了

市民张女士向“新民帮依忙”反映,今年4月,她在“星体228”健身房购买了一张健身卡,花费6000余元。办卡后,未使用过。1个月前,她向健身房提出退款诉求,经过协商,门店答应在10月退款,但退款迟迟不来。记者了解到,这家健身房一次性收取金额超过5000元、时长超过24个月的会籍类预付款,已违反《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法(试行)》。

张女士告诉记者,办卡支付的6000余元全部打入“上海理耀健身管理有限公司”账户,购买的是一张三年有效期健身卡,会籍协议签订于2025年4月14日。“当时受销售人员诱导,办了这张卡,但现在我并不需要这张卡,而且一次都没用过。”张女士说,今年9月,她找到“星体228”健身房负责人商量退款事宜,对方称“要收取违约金”,双方对于退款金额一度协商不成。张女士表示,事后她查询发现,根据2025年3月1日起施行的《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法(试行)》,其中明确规

定预收资金限额,“经营者不得对同一消费者一次性收取或者变相收取金额超过5000元、时长超过24个月的会籍类预付款”。显然,“星体228”健身房并没有遵守新施行的健身预付卡“限额”规定。

根据上述新规,“文化旅游部门负责指导其所属的文化市场综合行政执法机构承担体育健身行业预付式消费经营活动的行政执法工作。”之后,张女士向属地文化执法部门求助。经调解,这家健身房与张女士达成一致,退款金额5388元。在文化和旅游局执法大队介入后,“星体228”答应在10月底前完成退款。

记者与“星体228”健身房取得联系。一名施姓负责人回应,退款正在处理中,但说不上确切日期。同时,对于消费者担忧的跑路问题,他透露“门店将开始装修”,至于背后经营主体是否会更换,这名负责人竟回答不清楚。截稿前,记者查询到,在某点评网站上,“星体228”健身房现状已变更为“永久关门”。在“新民帮依忙”介入后,记者收到张女士反馈,她已收到健身房退款。 本报记者 夏韵

气人

净水器漏水让全家『泡汤』

家住鲁班路2658弄小区的周女士近日向“新民帮依忙”反映,8月底家里添置了一台“爱惠浦”厨房直饮净水器,不料安装好没多久,9月19日这台机器突然漏水,导致家中水漫金山,地板向上拱起。“地板损坏严重,同时地板下的电线泡过水了,目前家里只能铺设临线,否则电视机、洗衣机都不能使用。”周女士称,对于漏水原因,在售后过程中,经销商与第三方安装平台一直未明确是否为“安装不当”,仅回应是“龙头与接头脱落”。

据了解,这台“爱惠浦”净水器通过网络渠道购买。事发当日及前一日,家中无人。周女士回忆,9月19日,她在外接到小区物业的紧急电话,“物业说我家漏水了!楼道口全是水,让我赶快回去看看。”她说,这套房屋今年刚刚装修完,结果竟遭遇“净水器漏水”,回家一看,“实木地板几乎全烂了,可能漏水漏了十几个小时。”周女士告诉记者,当天她打开房门,有一间房的漏水高度升至20多厘米,且每间房都进水,可谓“全屋进水”,地板损坏、踢脚线开裂……更令她难受的是,家里有两位六旬老人,由于进水后地板向上拱起,加之房屋潮湿,两位老人最近多次走路摔跤。“因为漏水,地板损坏、环境潮湿,还引来了许多飞虫。新装修的房子一下子折损很多!”周女士说,房屋套内面积68平方米,这

次漏水导致的地板损坏面积就达到43平方米。

对于漏水原因,周女士认为,她猜测可能为工人安装不当,但“爱惠浦”经销商与第三方安装平台均未直接承认。她透露,关于后续处理,她先找到了“爱惠浦”经销商,对方却推给安装平台“奇兵到家”解决。“安装平台不说责任,不说原因,仅愿意补偿消费者3000元现金。”在“新民帮依忙”介入后,周女士反馈,最终与“爱惠浦”方面协商一致,由保险理赔。

保险公估师已到场查勘,经初步核算理赔金额为3万余元。

记者联系到负责周女士家漏水善后的保险公估师。对方回应,目前填写的出险原因为“龙头与接头脱落,导致漏水”,其称这是“爱惠浦”方面的“官方答复”。这名公估师回复,待周女士家开始拆除损坏地板、重新装修,并把相关开工照片传送过来,公估机构和保险公司就会开始下一步理赔审核程序。

本报记者
夏韵



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/邵晓艳