



新闻追踪

“天价美容”消费者 获34万元退款

商家涉事人员被立案调查

本报讯
(记者 陆常青)11月14日,本报7版报道《2年花费55万元 背负68万元巨债 一女子落入“天价美容”陷阱》,引发读者关注。11月24日,记者从宝山区市场监督管理局了解到,消费者与涉事商家达成调解,获

34万元退款,商家涉事人员因涉嫌消费欺诈被立案调查。
11月24日上午,宝山区市场监督管理局再次组织消费者与商家当面调解,双方最终达成一致:商家当场确认向消费者退款34万元,并签署书面调解协议。调解现场,工作人员对双方进行法律宣贯,引

导消费者今后理性对待美容消费、留存好凭证,并明确要求经营者恪守诚信原则,规范服务与定价,杜绝诱导消费。经查,当事人程某在经营过程中,涉嫌以“天价项目”骗取消费者费用却未提供合规服务,已构成消费欺诈。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规

定,宝山区市场监管局对其正式立案,目前案件正按法定程序办理。
“压在心头的大石终于落地!”拿到调解结果后,周女士第一时间给“新民帮依忙”发来感谢信。她在信中说,虽然34万元与家庭实际损失、最初主张仍有差距,但能缓解女儿背负的68万元

债务,家人选择接受该方案。
“特别感谢宝山区市场监督管理局的重视,包括公安部门的积极介入,还有高境市场管理所的全力协调。当然,更离不开‘新民帮依忙’栏目的发声!”周女士坦言,若没有媒体为百姓发声、搭建沟通桥梁,仅凭一家人的力量,很难让商家让步。

出票一个多月后 “去哪儿”强制撤单

因“航司运价错误”,近百人春节往返新西兰行程受阻

市民魏女士向“新民帮依忙”反映,今年8月通过在线旅游平台去哪儿网购买了明年春节上海往返新西兰的国际机票,但在成功出票1个多月后,平台却以“航司运价错误”为由,单方面取消机票并强制退款,而和她同时遭“撤单”的消费者有近百人。“现在重新购票,每人要多花8000多元,实在买不起,心心念念的新西兰之旅泡汤了!”



魏女士遭平台强制退款

平台与机票代理商多次联系两家航空公司询问原因,双方均指对方“标价错误”,最终方案是只能退票,没有任何赔偿。至于平台起初告知消费者“航班取消”,本意是指用户所购机票“被取消”,因表述不当才让旅客造成误解,“其实消费者、代理商和平台都是受害者。”考虑到机票取消可能给消费者带来损失,平台和代理商在退款的同时,又自掏腰包为用户提供了一笔“体验金”。该负责人还表示,除了去哪儿网,国内外多个旅行平台上,均有旅客遭遇“退票门”事件,平台将协助机票代理商通过法律途径维护自身合法权益。

记者分别致电印尼鹰航上海办事处和新西兰航空电话预订中心,印尼鹰航称不清楚机票取消原因,具体情况需询问印尼总部;新西兰航空则要求旅客联系代理商解决。

律师 取消订单构成违约

航司突然“变卦”,平台方能否免责?上海申浩律师事务所合伙人张叙表示,根据《消费者权益保护法》,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。魏女士等消费者在旅游平台成功订购机票后,就与机票代理商、平台确立了合约关系,各方都应根据约定履行自身义务。即便航空公司因所谓“运价错误”取消机票,消费者也有权要求平台方继续履行合同或补偿重新购票的差价,平台和机票代理商可向航空公司进行追偿。

至于消费者质疑平台涉嫌欺诈,张律师表示,消费欺诈一般指在消费领域,经营者通过虚构事实、隐瞒真相等手段诱使消费者作出错误意思表示的行为,该案例中,如平台和机票代理方能提供航空公司主动取消机票的证据,则不构成消费欺诈,但仍有义务帮消费者解决问题。如消费者与平台方协商未果,可向市场监管部门反映或通过法律途径维护自身合法权益。

本报记者 房浩



美琪大戏院
上海 石门二路街道江宁路66号(近奉贤路)
猫眼用户评分 9.7 很棒
1438人评价
王女士购票时,详情页和平台海报上并未标明有不同版本

售票页面信息不详 误导消费者

公示主要演员阵容,不同阵容对应哪个场次,切忌隐藏关键信息!

本报记者
夏韵



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/秦云阳

旅客 联程机票突然作废

魏女士介绍,今年8月30日,她从旅游公众号上得知,去哪儿网放出了春节前后上海往返新西兰的机票“好价”,便立刻出手,购买了两张上海往返新西兰基督城的联程机票,明年2月13日出发(上海—雅加达—雅加达—悉尼—悉尼—基督城),2月25日返回(基督城—墨尔本—墨尔本—雅加达—雅加达—上海),总价6516元。其中上海至悉尼、墨尔本至上海的四个航段由印尼鹰航执飞,悉尼—基督城、基督城—墨尔本两程由新西兰航空执飞。

8月31日,魏女士收到去哪儿网“已出票”的邮件通知后,就着手申办签证、预订酒店,正式筹备新西兰之行。不料10月21日,平台突然打来电话,称印尼鹰航执飞的四段航班取消,询问是否需要改签。她随即上网核查,发现相关航班并未“下架”,仍在售票。再次追问下,平台客服改口称,航司因“运价错误”,取消了她全程机票。

魏女士据理力争,要求平台保障她正常出行,但多次交涉后,去哪儿网坚称是航司“毁约”,只能退款处理,消费者如在3天内接受该方

案,平台可额外提供500元“补偿”。11月3日,在未获魏女士同意的情况下,去哪儿网单方面“作废”其机票,并退还了6516元票款。

平台 航司变卦交涉无果

“时隔近两月,上海到基督城的单张往返机票已涨到11000多元,比我当初预订价格贵了近3倍,远远超出我预算了!”魏女士表示,平台取消订单,不但打乱了她的出行计划,更涉嫌欺骗消费者。

另据魏女士介绍,她的遭遇并非个例,此次被去哪儿网强制退票的消费者至少有90多人,涉事订单均集中在明年2月上海往返新西兰航线,目前旅客已组建微信群共同维权。面对平台方“甩锅”给航司的解释,魏女士质疑:机票8月底就已出票,为何直到10月才发现所谓“运价错误”?即便确为航司责任,平台是否提出索赔,为消费者争取权益?

记者随后致电去哪儿网了解情况,公关部一名负责人解释说,经核实,魏女士所购机票是印尼鹰航和新西兰航空的联程航班,此前确已出票,平台也是10月下旬接到用户反馈,才得知机票“失效”。