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 拿到调解结果后,周女士第 一时间给"新民帮侬忙"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'新民帮侬忙 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 侬忙"反映,今年8月通过 在线旅游平台去哪儿网购 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!"

18:42 ##. 56 图 10684444129522231110 据48 16 16 16 16 16 16 16 16 16 16 16 16 16		
1068444129622231110 #################################	18:42	::!! 5G 98
(古那山网) 您预订的上海(上海浦东 国际机场)-基督城 (克赖斯特彻奇国际 机场) 往返中等航班的机票出行单已发 送至您的预留地面。 wexiwionsialw.com,您也可以点击		
国际机场)-基督城 (克赖斯特彻奇国际 机场)往返中转航班的机票出行单已发 送至您的预留邮箱 weixi@isinglaw.com, 您也可以点击		
	国际机场)-基督城(克赖斯特彻奇国 机场)往返中转航班的机票出行单已 送至您的预留邮箱 weixi@tsinglaw.com, 您也可以点击	际

■巴出票的航班信息

该订单下有退改操作 音看详情 > 已更新 去程1程 → 印尼腐航 GA895 02-13 上海-雅加达 ■ 魏女士遭平台强制退款

旅客 联程机票突然作废

魏女十介绍,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 海一雅加达、雅加达一悉尼、悉尼一 基督城),2月25日返回(基督城一 墨尔本、墨尔本一雅加达、雅加达一 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 间下,平台客服改口称,航司因"运 价错误",取消了她的全程机票。

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,在未获魏女十同意 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!"魏女十表 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"用锅"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, 魏女十所购机 要是印尼鹰 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"。

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

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 司讲行追偿。

至干消费者质疑平台洗嫌欺 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 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 无果,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

"冲着魏翔、艾伦买 的舞台剧票,付完款才知 道想看的明星根本不上 场!"近日,市民王女士向 "新民帮侬忙"投诉,称自 己在格瓦拉生活 App 购 买喜剧《出马》演出票时, 被售票平台"摆了一道", 平台未明确区分"明星 场"与"普通场",导致其 误购非心仪演员阵容的 场次,退款诉求不仅遭票 务方多次拒绝,平台还欲 盖弥彰,"马后炮"补上了 场次说明, 直至媒体介入 后才获全额退款。

王女士告诉记者,她 特别喜欢喜剧演员魏翔和 艾伦,两人主演的舞台剧 《出马》即将于12月中旬 在上海美琪大戏院登场, 在演出海报中,这对搭档 被起名为"因魏艾情"组 合。"我就是冲着这对搭档 才买票的,准备和朋友一 起去看。"王女士说,11月 25 日下午,她在格瓦拉生 活App上一共购买了两张 《出马》演出票,总计支付 1020元。两张票的演出 时间均为2025年12月31 日晚上,由"猫眼演出"负

"结果我买完经人提 醒发现,12月31日的场次 原来不是明星场,没有'因 魏艾情'组合出演。但这 么重要的演出信息,关乎 我是否要下单,购票页面 上竟没有一点提示! 不公 开明星场场次,完全损害 了消费者的知情权。"据 出品方公开信息,此次《出 马》上海场演出从12月17 日起开演,"因魏艾情"明 星场排期是12月17日-12月28日,12月31日为 普通场次。

"抢票时,12月17日 -12月28日的场次都售 罄了, 所以我就选择了12 月31日。"王女士强调,11 月25日,平台上发布的演 出海报,压根未标明"明星场"的 对应演出时间。同时,售票平台 里显示的商品名称写着"'因魏 艾情'特别版",迷惑性很强。"买 的时候,整个详情页上也没有对 明星场与普通场有特别说明,票 档价格设置也看不出所谓明星 场、普通场的区别。我认为平台 存在很大责任,误导消费者以为 所有场次都是演出海报上的演 员阵容。'

看不到自



◎ 猫眼用户评分 ①

场

通

具

体

日

■ 王女士购票时,详情页和平台海报上并 未标明有不同版本

己想看的明星,王女士决

定退票退款。11月25日 下午5时左右,在付款下 单后的5分钟内,她马上 曲 找到票务方"猫眼演出" 客服人员反映,申请全额 不 明 退款。"一开始询问在线 确 客服,对方说不清楚31 日场次是否为明星场。 后来我要求调整场次或 者退票,客服回复演出票 不 不支持退换,即使我在下 单5分钟内反馈,也没 明 用。"11月25、26日,连续 两天,王女士多次致电猫

而在王女士投诉后, 11月26日,针对《出马》 上海场,售票平台上悄悄 多出了一则提示。"第二 天,当我再次打开格瓦拉 App发现,上海场的详情 页有了变化,现在明确标 出了明星场和普通场的 具体排期。"

眼客服热线投诉,退票退

款诉求却始终漕拒。

11月26日,记者拨 打猫眼客服热线,就此前 为何不公示明星场排期, 以及不予退款问题,表明 采访需求。截稿前,王女 十向"新民帮依忙"反馈, 就在记者介入后,11月 27日下午,她收到了来 自"猫眼演出"的全额退 款。"非常感谢媒体的 帮助,希望所有售票 平台都能明明白白

公示主要演员阵容,不同 阵容对应哪个场次,切 莫隐藏关键信 息!"

本报记者

