

# “邮轮阳台房”有明显遮挡,如何维权

## 法官建议:消费者登船后应当场提出异议

### 警戒线

下单时讲好的无遮挡海景房,登船以后怎么变成几乎看不见大海的遮挡房?市民周女士在邮轮旅行中遭遇意外变故,返程后起诉了该邮轮公司及订购该行程产品的在线旅行服务平台,要求全额退还邮轮旅游产品服务,并赔偿三倍服务费。杨浦法院审理后,综合考虑合同的实际履行情况、邮轮同期其他舱房价格、当事人意见等因素,酌定邮轮公司退还周女士旅游服务费6000元,在线旅行服务平台不承担合同责任。

### 付近2万元几乎不见海

日前,周女士通过某在线旅行服务平台订购了一款6天5晚邮轮旅游产品,选定“精选阳台房”并支

付费用1.8万余元。该房型为阳台房中最高等级,价格也显著高于其他房型。预订成功后,平台为周女士分配了房间。周女士特意致电该平台客服,确认房间视野是否存在遮挡,平台随后以短信告知该房间是不遮挡房型。

然而,周女士携家人登上邮轮后却发现,该房间阳台正前方有一片白色遮挡棚,平视视野严重受限,几乎看不见海。因首次乘坐邮轮,且船上服务人员均为外籍人士,周女士当场未提出换房,但整体旅行体验和心情都受到了影响。

返程后,周女士将该邮轮公司及在线旅行服务平台诉至杨浦法院,提出邮轮公司没有为其提供与官方页面宣传相符合的房型,属于诱导、欺诈,应当退一赔三。她基于信任在该在线旅行服务平台下单付款,故该平台也应共同承担责任。

审理中,平台方辩称,其仅为邮

轮旅游产品的代理销售,实际服务由邮轮公司提供,故其不应承担责任。邮轮公司则辩称,其在官方页面宣传涉案“精选阳台房”拥有更广阔的天空视野及更大面积阳台,并未将其定义为无遮挡房型,同时页面也标注了“以船上实际提供为准”。周女士作为具有辨别能力的消费者,登船后认为舱房不符合预期,却未及时提出更换,应自行承担相应后果,其在向周女士提供邮轮产品和服务过程中不存在违约和欺诈行为。

### 起诉获赔1/3旅费

法院经审理后认为,周女士所订邮轮旅游产品确认单虽由在线旅行服务平台发送,但该产品下单界面已明确标注船司直营,登船通知书也载明了相关信息。平台作为受托人已披露该旅游产品委托人为邮轮公司,周女士对两公司的代理关

系应属明知,并且该邮轮服务实际由邮轮公司提供,故涉案邮轮旅游合同相对方为周女士和邮轮公司,平台不承担合同责任。周女士现已实际接受该旅游服务,合同已履行完毕。经查,邮轮公司提供的房型确有部分景观受阻,应当认定存在履约瑕疵。但考虑到邮轮旅游服务具有综合性,房型景观是定价重要因素,却并非唯一因素。因此,综合考虑合同的实际履行情况、邮轮同期其他舱房价格、当事人意见等因素,法院酌定邮轮公司退还旅游服务费6000元。至于周女士以两被告存在欺诈等为由要求退一赔三,缺乏依据。判决现已生效。

法官建议,消费者在登船后若发现舱房与宣传严重不符应当场提出异议,避免因未及时主张导致损失扩大或举证困难。若邮轮公司无法现场更换,也应妥善留存沟通记录及相关证据,以便后续协商或维

权。邮轮公司对房型、面积、朝向、景观等影响定价的核心信息,应当真实、准确、完整披露,不得进行引人误解的宣传。即便标注“以实际为准”,也不能免除其提供符合通常标准服务的义务。若实际提供的舱房存在明显遮挡、与承诺不符的,构成履约瑕疵,应依法承担减价、退还部分费用等责任。

鉴于邮轮旅游产品具有一定的服务综合性,涵盖住宿、餐饮、娱乐以及岸上观光等多项服务。因此,在旅行过程中,邮轮公司提供给消费者的房型、面积、景观、朝向虽然均对邮轮旅游产品的定价产生较大影响,但并非唯一决定性因素。本案中,邮轮公司存在履约瑕疵,但尚不构成欺诈,故不适用惩罚性赔偿。人民法院结合服务瑕疵程度、对体验影响、服务整体性等因素,酌定退还部分费用,更符合消费公平原则。

通讯员 张文怡 本报记者 孙云

# 办喜事两万现金滑落马路 警民接力半小时完璧归赵

“太感谢你们了,找不到这个包我真的要哭了!”近日,在崇明公安分局汲浜派出所内,市民马大姐激动地向民警道谢。就在半小时前,她因家中办喜事刚从银行取出的两万余元现金不慎遗失,所幸在热心群众和民警的接力帮助下,钱款分文未少,完璧归赵。

当日8时30分许,汲浜派出所接到110报警,称在辖区一家养老院附近的路面上捡到一个装有大量现金的斜挎包。民警沈哲迅速赶赴现场。

经了解,报警人是燃气公司的两名工作人员。当时,他们正驾车运送液化气,途经该路段时发现了这个醒目的蓝色印花斜挎包。报警人王先生向民警表示:“里面有不少现金,但没有身份证。我们觉得交给你们最放心。”面对这笔“意外之财”,两人没有丝毫犹豫,选择了原地报警。

民警当场对包内物品进行了清点,发现有两万余元现金和一张银行卡,但并没有能直接确认身份的证件。考虑到包的颜色较为醒目,且遗落地点位于交通道路上,民警

初步判断,失主很可能是刚刚途经此处的骑车人,随即请求派出所综合指挥室协助调阅公共视频。通过仔细比对,画面清晰地显示,该斜挎包是从一名身穿黑色衣服、头戴红色头盔的电动自行车驾驶员车上掉落的。

就在民警进一步核查线索时,派出所接到了辖区居民马大姐打来的求助电话。电话中,马大姐焦急万分,表示自己的斜挎包不慎遗失,包内装有两万余元现金和一张银行卡。民警沈哲确认该包与热心群众捡到的包完全一致,随即通知

马大姐尽快前来派出所认领。

据了解,马大姐因家中办喜事,当天早上刚从银行取出两万元现金,随手将包放在电动自行车的踏板上。本以为很快到家无大碍,不料途中包滑落在地,她却浑然不知,直到在菜市场采购付钱时才发现包不见了。

从接到报警到物归原主,整个过程仅用时半小时。经现场清点,包内现金和银行卡完好无损。拿着失而复得的“喜钱”,马大姐悬着的心终于放下,连连向民警和热心群众表示感谢。

临别时,民警不忘暖心叮嘱道:“以后骑电动车携带贵重物品,尤其是现金,一定要妥善放置在坐垫下或后备箱内,确保安全,切莫图方便随意放在踏板上,以免造成不必要的损失。” 本报记者 解敏

本报讯(记者 赵菊玲)驾驶报废车辆上路,容易出现半路熄火、刹车失灵、转向失控、爆胎等各种险情,危及驾驶人和其他人的生命财产安全。

近日,金山一男子竟在无证状态下驾驶已报废车辆“飞驰人生”,最终因违法行为被处罚。

2月25日11时15分许,金山公安分局交警支队一大队民警沈阔鑫在巡逻执勤过程中接到指令,称卫清西路山鑫阳光城小区二号门附近,存在一起涉嫌驾驶报废车辆上路行驶的交通违法行为。到达现场后,民警对驾驶人项某进行询问,发现其神情慌张、言辞闪烁,表现异常。经进一步核实,项某的驾驶证状态竟为“扣留、记满12分、停止使用、逾期未审验、注销可恢复”,而其所驾驶的机动车车辆状态为“违法未处理、逾期未检验、达到报废标准”。项某的行为已构成未取得驾驶证驾驶机动车、驾驶已达到报废标准的机动车上路行驶两项交通违法行为。

最终,根据《中华人民共和国道路交通安全法》,金山警方依法扣留报废车辆,并对违法人项某因未取得驾驶证驾驶机动车的违法行为,处以罚款人民币1500元的处罚;对违法人项某因驾驶已达到报废标准的车辆上路行驶的违法行为处以行政拘留、罚款人民币2000元,并吊销驾驶证的行政处罚。

驾驶证注销、车辆报废,居然还敢开车上路

## 离谱男子上演『飞驰人生』被行拘

# 打工人的何苦为难打工人

### 男子盗窃熟睡同事2万元被抓

本报讯(记者 解敏 通讯员 邵耀铭)为还赌债,男子竟趁室友熟睡时盗转其账户钱款,以为删除转账记录便可瞒天过海,最终却难逃法网。近日,普陀警方成功侦破一起支付宝账户盗窃案,嫌疑人被依法刑拘。

2月24日上午,市民张先生匆匆地来到普陀公安分局长寿路派出所报警,称其名下支付宝账户在不知情的情况下被人盗转了2万元。接报后,办案民警高度重视,立即开展案件调查工作。

民警在核查资金流水时发现一个关键线索:该笔转账记录仅能在银行App中查询到,支付宝内的对

应记录却已被删除。结合转账时间等细节,民警分析,此案系熟人作案的可能性极大,嫌疑人大概率是趁受害人手机不在身边或不注意时实施的盗窃。为固定证据,锁定嫌疑人,民警第一时间联系支付宝平台调取完整流水记录,发现该笔钱款的接收方竟是受害人张先生的室友罗某。为进一步查清事实真相,民

警随即通过电话联系罗某,口头传唤其至派出所接受调查。

在证据面前罗某没有抵赖,如实供述了自己的犯罪事实。据罗某交代,他于去年11月入职后,与受害人张先生成为同事,且共同居住在店内员工宿舍。近期,罗某因沉迷网络赌博,不仅耗尽个人全部积蓄,还欠下不少赌债。2月22日凌晨,罗某在赌博平台

再次输钱后心有不甘,当日7时许醒来时,偶然发现张先生枕边的手机未锁屏,便心生歹念。趁张先生熟睡之际,罗某用其手机将支付宝内2万元存款转至自己账户。为掩盖罪行,自作聪明的罗某还删除了支付宝内的转账记录,本以为做得天衣无缝,却不想还是被警方找上门来。目前,罗某因涉嫌盗窃罪已被普陀警方依法刑拘。

# 偷卖女友金饰 还用假货调包

本报讯(记者 赵菊玲 通讯员 邵天宇)戴在身上的金饰感觉“变轻”、成色“变淡”,仔细辨认后发现竟是假的。近日,市民毕女士遭遇了一件让她气愤不已的事,男友不仅变卖了她的真金首饰,甚至买来“同款”假首饰企图蒙混过关。

3月1日,闵行公安分局华漕派出所接到市民毕女士报警,称男友包某疑似盗窃了她放在家中床头柜内的金饰。接报后,民警立即

赶到现场了解情况。据毕女士描述,今年2月,她在佩戴金手链时,感觉成色和重量与以往明显不同,仔细辨认后发现手链可能是假的。随后她检查其他

首饰,发现一条金项链也存在类似情况。毕女士随即与男友包某对质,对方当场承认“调包”行为。“他在去年12月就把我的项链卖了,换了条假的。”毕女士告诉民警。

面对警方的询问,包某如实交代了犯罪事实。据包某供述,他因日常开销较大急需用钱,便动起了盗窃女友金饰的歪脑筋,变卖牟利3.4万余元。为防止毕女士发现,包某特意在金饰店和电商平台分别挑选“同款”首饰放回原处,企图上演一出“偷梁换柱”的戏码。

目前,包某因涉嫌盗窃罪已被警方依法采取刑事强制措施。