

退款退订难、售后处理慢、霸王条款多 在线旅游,如何走出“投诉重灾区”?

《工人日报》李国

近些年,在线旅游平台以高效便捷的服务受到消费者青睐,也持续暴露出诸多问题。日前,据人民网旅游3·15投诉平台公布的2018年旅游投诉数据显示,平台全年共收到有效投诉1447条,其中涉及在线旅游企业的投诉占总投诉量79.89%,集中反映在航空、酒店、旅行社、景区和导游5个领域,机票不能退改签、退改签费用高、加价出票仍是投诉重灾区。不少旅行爱好者感叹,世界这么大,也不是想看就能看,被线上旅游企业“坑”了后,“远方”没有诗,只有烦恼。

机票、酒店问题成“心病”

“现在要出去玩,确实方便,一部手机就能走遍天下,但是要规避一些烦心事,最好还是提前做功课。”27岁的张欣(化名)是一名旅游“发烧友”,为了有时间去寻找“诗和远方”,她在去年五一前,辞去了国企的工作,当起自由撰稿人,可在今年春节期间的一次旅游经历,让她对以后的旅游出行产生了担忧。

张欣称,今年春节前一个多月,她在一个旅游APP上预订了往返新加坡的机票和酒店,5天4晚,一共花了1万多元。后来,因为家庭因素,她要推迟两天出发,便找平台协商,“平台也同意推迟,但推迟后往返机票要贵近2000元,酒店也要加收两天的房费,算下来要多花4500元。”

因想着不划算,张欣便将之前预定的机票和酒店全部退掉,等春节过后再去,该平台客服却称,已经预定的机票和酒店无法退订,即使要退最高只能退1000元。

重庆一广告公司职员王先生也向记者抱怨道,旅游本是高兴的事,到了之后却很不愉快。“有一次,我明明在APP上预订了宾馆,宾馆方却说查不到信息。还曾遇到预订后网站后台已确认,却接到客服电话说要涨价等情况。”他回忆道,“去年国庆,我想去热门景区,连着好几家预订好的宾馆坐地起价,退还30%的房费后,再高价卖给别人。联系预订网站反映情况,也收效甚微。”

记者注意到,目前酒店和机票问题已成为消费者选择在线旅游平台的“心病”。例如,酒店预订后不能入住或者坐地起价,机票不能退改签,即使能改签,费用也奇高等等问题,“本想图方便,却遭遇了更多麻烦。”王先生很苦恼。

“钱景”与乱象“比翼齐飞”

“对于旅游市场的未来发展,互联网的助力显而易见。”重庆一旅行社负责人王伟透露,近年来,旅游已连续蝉联消费意愿前三甲,且在线旅游预订用户规模已

超4亿人,网上预订火车票、机票、酒店及旅游产品人数比例逐年增加,2018年在线旅游市场交易规模突破万亿元,“钱景”十分可观。

面对如此大的“饼”,不少在线平台不惜打擦边球甚至采用违规手段,推出不符合实际的虚假夸大宣传,利用平台有利地位制定霸王条款,提高退改票费用,推行捆绑销售,随意更改或取消订单内容等乱象也时有发生。

据前述人民网旅游3·15投诉平台公布的数据显示,2018年涉及在线旅游企业的投诉有所上升,达到1156条,对于众多投诉,仅有13家在线旅游企业进行了回复。

“总体来说,通过在线旅游平台预订相关产品,会出现反悔难、随时有变数、真假难辨、维权困难等情况。”四川一消费者李浩曾投诉,在某在线平台上订购的主题公园三选一套餐本来包含了马戏门票,在兑换套餐时却并不包含马戏门票。

让消费者最为窝火的是,面对种种出现的问题,旅游平台却并不是“一直在线”,

电话无人接听、解决困难不及时、内部工作人员互相推诿的问题屡见不鲜。

有业内人士指出,目前,在线旅游企业普遍忙于资本运作,通过兼并重组方式进行产业整合,意在扩大在线市场占有率。在急于扩充过程中,整个行业容易疏忽对质量的把关,导致在线旅游屡屡“偏科”,才出现“钱景”与乱象“齐飞”的局面。

法律与监管皆不可少

采访中,记者了解到,现行旅游法中,涉及在线旅游企业内容并不多,整个行业监管缺乏系统的法律支撑。

以网约住宿为例,作为共享经济时代的新兴产物,网约住宿在满足人们出行住宿多样化、个性化需求,提高闲置房产利用效率、拓宽就业创业渠道、增加城乡居民收入等方面起到了积极作用,但同时,由于网约住宿一般零散分布于居民小区或公寓楼内,公安、消防、工商、旅游等部门难以有效监管。

对此,有业界人士呼吁,立法部门应尽快完善相关法律法规,明确界定各经营者之间、经营者与消费者之间的权利义务,制定在线旅游业监管具体操作规范,不能让各经营者推诿责任;同时加快制定在线旅游业服务质量标准等行业标准。监管部门还应着力规范经营者通过互联网发布旅游经营信息行为,重点监督经营者以电子数据形式提供的合同格式条款。此外,在线旅游平台还需履行“第一责任人”义务,守法经营。

预付卡商家上演“另类”跑路 维权路上要过哪些“卡”?

新华社 黄安琪

预付卡商家跑路消失,消费者遭遇维权难已不是新鲜事。然而记者调查发现,为了躲避判罚,拖延赔付时间,不少预付卡商家开始上演“另类”跑路——“停业装修”“被动转会”“仅剩一家”等戏码轮番上演,制造出一种“似跑非跑”的现象,让消费者陷入维权困境。

“似跑非跑”:预付卡商家充分使用“最终解释权”

2013年12月5日,许女士在上海阿里巴巴影像公馆为其孩子拍摄了一套写真。选照片时得知,如果充值1000元则可赠送2页此次拍摄的人册照片,且后续消费可享受优惠价格。

“折扣很诱人,又有多家影楼可以选择。”许女士心动了,便充值1000元办理了一张妈妈嗨卡。商家承诺该卡可至妈妈嗨网旗下13家摄影机构任一门店使用且无有效期限,并可获取优惠价格。

2017年7月,当许女士准备再次给孩子拍摄写真时发现,相关摄影门店已集体消失。经向工商部门投诉,许女士发现妈妈嗨预付卡并无备案。

然而,商家却解释称13家摄影门店中仍有一家仍在经营,许女士仍可在该门店消费,虽该门店无法读取许女士持有的充值卡信息,但可以根据许女士所报的卡内余额协商处理,且相关数据及网站信息已丢失,许女士所持有的充值卡内余额已无法核实。

记者调查发现,除了以“仅剩一家”的

借口推延退款外,预付卡商家常用的戏码还有以“装修”为名暂停营业、突然通知消费者“被动转会”至其他机构消费等。

记者采访发现,在商家和消费者有书面合同的情况下,大多是由商家提供格式文本,合同中包含“本店享有最终解释权”“本卡不予退还现金”等格式条款。在资金链出现问题时,部分商家为了拖延时间或躲避惩罚,往往以“最终解释权”为托底条款打一些擦边球。

消费者单向风险巨大 维权或遭遇“三重门”

上海市长宁区人民法院发布的《2015-2018年涉单用途预付消费卡纠纷案件司法审判白皮书》显示,预付卡类案件主要发生在私教健身、美容美发和教育培训等服务行业,其中又以健身行业最为集中,连续4年占此类案件的95%以上。引发纠纷的主要原因是经营者迁移店址或关门停业,消费者无法继续接受服务。

“单用途预付消费卡模式的提前预付性导致消费者单向风险凸显。”上海市长宁区人民法院民事审判庭庭长刘亚玲表示,消费者在交付款项后处于弱势地位,其能



否完整享受商品或服务,很大程度取决于商家的经营状况和诚信程度,一旦经营者出现经营不善、服务质量下降等情形,消费者权益极易受到损害。

记者调查发现,一旦发生预付卡商家跑路事件,消费者维权会遭遇很多障碍。首先,就面临着找谁要钱的难题。部分公司内部管理混乱,品牌历经多次变动,导致会员权利承接混乱,消费者维权受阻。

“如在一起健身公司服务合同纠纷案件中,消费者提供的合同、收据、合同落款用章、健身卡品牌标志均存在不同,给案件审理、事实查明、责任主体认定带来一定困难。”刘亚玲说。

其二,余额多少难认定。部分商家在销售预付卡时,仅在其系统内登记消费者相关信息,并未与消费者订立书面合同,对服务内容、项目金额、使用期限等均无明确书面约定。部分消费者与商家签订了格式合同,但事发后,一些商家宣称,相关数据及网站信息已丢失,消费者所持有的充值卡内余额自然就无法核实。

其三,赢了官司却遭遇执行难。记者查阅中国裁判文书网发现,预付卡类案件缺席审判的比例较高。从上海长宁法院近

法律滞后监管空白 根治顽疾需多管齐下

“现行法律法规的滞后性与消费者权益保护的全面性需求不匹配。”刘亚玲表示,就目前的法律规定来看,经营者与消费者一旦出现预付消费卡纠纷,处理依据的主要法律为《民法总则》《合同法》和《消费者权益保护法》等,辅以2016年商务部修订的《单用途商业预付卡管理办法》为参考。但预付消费卡种类繁多,牵涉到的法律主体不尽相同,对其难以进行“一刀切”式的管理。

“虽然一些地方先行先试,出台地方性管理办法,但法律层级较低,且将兑付特定商品或服务的情形排除在外,难以对消费者提供全方位的保护。”刘亚玲说。

此外,工商、商务、公安等部门对预付消费卡经营者的经营活动虽均具有一定的监督权,但由于权责划分不明确,造成部门之间权责交叉,降低了监管效率,导致监管难以有效运行。

刘亚玲建议,应尽快出台针对单用途预付消费卡纠纷的专项法律法规,对发卡资质、发卡规模、资金用途、退卡机制等方面进行规制。同时,进一步明确行政监管主体和职责分工,构建多个监管部门之间的协作机制,消除监管盲点,形成合力,协同做好售卡备案、信息披露、资金管理等工作。