

“反映个把月才退了个零头”

消费者投诉旅游平台退款难

新华社 郑生竹 潘晔

春节期间,因受到新冠肺炎疫情影响,不少消费者取消了出游行程。但不少消费者反映,他们在途牛、去哪儿、飞猪等旅游平台取消疫情期间出行订单后,遭遇退款难等问题。中国消费者协会统计显示,疫情期间,旅游退订扣费高、退款不及时问题突出,而民航部门客票退改政策落地执行难位居出行投诉类首位。

不少消费者认为,按照1月24日国家文化和旅游部发出的暂停旅游企业经营活动紧急通知,取消旅游订单属于疫情导致的不可抗力因素所致,理应退款。

因疫情取消行程遭遇退款难

“反映个把月才退了个零头。”近期,多位购买途牛、去哪儿、飞猪等旅游产品的消费者向记者反映,他们因疫情取消出行订单,却遭遇各类退款难。一些消费者几乎每天都要找客服沟通退款,却屡遭拖延、拒绝。

吴女士一行三人通过去哪儿网预订了1月26日普吉岛飞往香港的机票。1月24日,看到民航部门发布了退票免收手续费规定,去哪儿网也发布了相应公告,吴女士于是点击退款,页面显示预估退全款。随后,她多次与去哪儿客服确认了全款退订。2月17日,吴女士却接到拒退反馈。“至今快两个月了,平台一会儿说申请信息不全,一会儿说航空公司不给退,始终没有退款。”而吴女士查询发现,相关航司已在3月10日将机票全款退给了平台。

有的消费者申请退款后迟迟没进展。“30个工作日已过,查看退款进度仍卡在第一步‘提出申请状态’。”廖先生于疫情发生前在飞猪平台上购买了2月7日重庆经香港转机至巴厘岛的联程航班。1月29日收到飞猪和航司发送的重庆至香港航班

取消短信,次日提出了退票申请。3月14日,航司已审核通过退票申请,但飞猪平台上的退款毫无进展。

在黑猫、聚投诉平台上,关于去哪儿、飞猪的投诉超过上千条。据南京途牛旅游科技有限公司登记注册所在地、南京市玄武区市场监管局网监分局介绍,疫情期间,受理涉及途牛旅游网投诉共计489件,主要是机票、酒店订单退费问题。

中消协3月15日发布涉疫情投诉总体情况显示,疫情期间退订投诉多发,集中表现为旅行社、平台等售后服务跟不上,部分平台、旅行社承诺退款后退款不及时,部分旅游经营者拒绝退款或者要扣除高额费用等问题。

退订时间节点、如何核损为纠纷的焦点

记者综合消费者反映的问题和旅游平台的反馈发现,双方对退订依据的时间节点理解不同,是退订纠纷多发的重要原因。

国家文旅部通知要求,1月24日起,全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。中国民用航空局的通知要求,1月24日0时起,此前

已购买民航机票的旅客自愿退票的,各航空公司及其客票销售代理机构应免费办理退票,不得收取任何费用。

记者调查发现,多数旅游平台以此为节点出台不同退改政策,将1月24日前的退改视为合同违约,扣取相应违约金或者实际损失。而受访消费者认为,即使在1月24日之前取消疫情期间出游订单,也属于不可抗力因素,理应退款。

“不可抗力以合同履行时间而不是以订立时间计算。”中国人民大学法学院教授刘俊海认为,消费者出于安全担忧取消行程计划,虽构成合同违约,但按照合同法相关规定,因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力影响,部分或者全部免除责任。

谁来核定损失也是此类纠纷的焦点。受访消费者认为,对于有损退订,平台方应该出具相关证明。“如果不属于酒店、航司、地接社等资源方原因,平台应该全部退款。”刘俊海表示,如果退款前资源方已经扣费了,需要向消费者出具证明。

文化和旅游部旅游质量监督管理所2月28日下发的《关于妥善处理疫情旅游投诉的若干意见》明确,旅游企业应当在扣除实际支出且无法挽回的费用后,将余款退还旅游者;旅游企业对于不能退返的费用,应提供明确的支出且不可退还费用的证明

材料,确保旅游者的知情权。

记者了解到,南京、四川等地司法部门联合文旅部门下发的指导意见提出,对于因疫情影响确实无法退返的费用,旅游企业应如实提供明确的支出证据。

依法依规、公开公正处置退款问题

文旅部旅游质量监督管理所发布的意见还明确,旅游企业应按照相关部门要求及时安排退费;因追款导致不能及时退费的旅游企业,应及时向游客作出说明和正式退费承诺。

途牛、飞猪等旅游平台方反馈的信息称,由于疫情出现大量退改订单,客服等人力应接不暇,而一些境外资源方沟通又较为耗时,导致一些退订申请出现延迟、疏忽。疫情期间,平台上的很多商家经营困难,无法及时为消费者退款。

截至记者发稿,投诉平台和微信群里仍不断出现关于各类旅游平台的投诉,与记者密切联系的多名消费者仍在不断向客服投诉反映退款事宜,也有消费者陆续收到退款。

中消协投诉部主任陈剑表示,鉴于消费者对出行服务涉疫情退改收费等问题反映较多,建议有关部门进一步完善涉疫情退改政策,继续加强对不法经营者的查处力度。

“此次疫情也是对旅游企业的一次考验。”南京市玄武区市场监管局网监分局相关负责人表示,目前已督促途牛公司妥善处理投诉纠纷,建议相关旅游企业优化交易规则,在网页醒目位置写明平台退改规则,及时公示相关政策及处理进度,保障消费者知情权。

问题少年辍学犯罪 法制教育为何失守?

《半月谈》 凌广志 陈凯姿

近几年,海南未成年人起诉率、涉案率“两高”,每10万青少年涉命案数,比全国平均水平高出207.7%;每年起诉涉罪未成年人占比,超过同期全国平均比值。这些遭起诉的问题少年大部分从小沾染不良习惯,最终走上犯罪之路。未成年人成长的关键过程中,法制教育防线为何失守?

未成年犯罪呈现新迹象

2019年12月,海南审理一起组织、强迫和引诱未成年从事卖淫活动案,其中有14名涉案女未成年人,既是违法者,又是被害人。更早前,海口破获一起有组织的砸车窗盗窃案,4名未成年嫌疑人半月内作案34起,年龄最小的只有10岁……

2016年至2018年的数据统计显示,海南省人民检察院每年起诉涉罪未成年人,分别占当年全省起诉涉罪人员总数的5.3%、4.8%、5%,而同期全国的比值是3.3%、2.5%、2.6%。

记者从海南多个部门和机构了解到,近年的未成年犯罪类别中,涉及故意伤害罪、寻衅滋事罪、抢劫罪、抢夺罪、盗窃罪的占76%。另外,还出现电信诈骗、吸毒、贩毒、性侵、校园欺凌等新情况,且呈增

长趋势。

海南团省委权益部某负责人说,未成年犯罪还出现“涉黑涉恶”“流动作案”“共同犯罪”等新迹象。

2017年,海南宣判五指山市特大涉黑团伙“月亮帮”案,其中就有20多名在校或辍学学生被黑社会拉拢作案。近年起诉刑事案件中,海南未成年人共同犯罪案件高达92%。

法制教育陷入困境

“上学有什么用?以后找个华侨嫁了。”在海南部分侨乡,有的家长不注重学业,一心让女儿傍大款;一些农村家庭中,不满14岁的孩子常跟着“大哥”“干爸”混迹酒吧、网吧,即便数日不归家长也不在乎;谈及未成年的子女犯罪,家长大多回以



学院毕业生充当法制课教师,可行性不高。”

问题孩子谁来管?

社区、专门教育学校一直被认为是矫正问题孩子的关键阵地,但“谁来主导”一直是难题。海南省司法厅某干部说,社区普法存在“形式主义”“各自为政”等问题,尤其是“有想法没资金”这条,更是困扰相关工作的展开。而由于未成年人专门教育学校发展滞后,那些通过重塑机制矫正的孩子,重回学校接受正常教育的案例几乎为零。

目前,海南未成年人工作主要由“预防青少年违法犯罪专项组”牵头负责,由近20个部门组成,但各部门不作为、冷淡怠慢现象普遍,难以高效统筹、协调和管理。

海南省人民检察院检察长路志强、团省委权益部部长陈启荣等认为,当下的未成年人在10至15年后将成为经济社会建设的生力军,未成年人一旦滋生违法犯罪行为、涉黑涉恶,将使社会治理更加棘手。

中国人民公安大学教授李玫瑾建议,从源头把脉,着重干预家庭教育。如探索建设家长学校,强化对家长的法制宣传教育;建立涉罪未成年人监护人处罚制度,促使监护人重视家庭管教;统筹建设专门学校,给未成年人以重塑机会,专门学校应加强技能培训,以便未成年人出校后有求职、谋生技能。

“自己不懂法、不懂教,只能看造化”。

在海南一些农村地区,“重男轻女”“读书无用论”等思想仍根深蒂固,教育方式不当,包括法制教育在内的家庭教育缺位严重,甚至存在纵容犯罪现象。

学校的情况同样不容乐观。海南某法制教育机构负责人在多个市县调研发现,乡镇农村学校“课堂沉闷”现象普遍。而进入法制教育专门学校的孩子,有约70%曾在初中阶段辍学。

除了基础差、不愿学、学不好导致部分学生辍学以至于犯罪外,海南中小学校法制教育课也存在不少短板。海口某中学校长有次竟对学校普法不屑一顾:“不需要普法,耽误学习。”海南省教育厅某处负责人认为,受经费、师资、绩效考核等制约,“统一编订教材”“专门教师持证上岗”等规划并不现实。她说:“一个公职教师每月平均收入只有3000元,招聘收入预期较高的法