

# 疫情原因旅行泡汤 退费要被扣手续费和违约金?

通讯员 章力文 陈晓丽 本报记者 高敏

因疫情防控的原因,新昌的葛先生和儿子春节东北游的旅行计划泡汤了,在后续找旅行社退还费用的时候,葛先生却被告知,要扣除1500多元的手续费。因协商不成,葛先生和儿子随即向新昌县法院告到了新昌县法院。

旅行费用退还要不要扣手续费?这个案子背后还涉及几十名和葛先生同样情况的家长学生。为将纠纷解决在“诉讼”之外,新昌县法院调解一起、处理一批,案外的66人参照法院处理“样本”获返全部旅行款。

2020年元旦前夕,新昌某中学八年级某班级的同学们打算趁寒假去哈尔滨过一个东北味儿的“春节”。葛先生的儿子就在该班就读。于是,葛先生主动负责与旅行社接洽旅行计划。经过认真筛选,2019年12月27日,该班学生及家长共68人分别与某旅行社签订了旅行服务合同,合同约定旅行费用、旅行社代订机票等事项,其中葛先生父子俩共缴纳旅行费8840元。

后来,同学们的寒假游计划因这场突如其来的疫情落空了。家长们纷纷要求解除旅行合同,并全额退还旅行费用。3月26日,葛先生父子收到了退款,但旅行社只退回

7302元,剩余的1538元作为手续费被扣除。旅行社的说法是,因旅游者一方违约,按照常规处理方法收取了相应手续费和违约金,未全额退款。

葛先生表示,和他情况一样的旅客有60多人,都被旅行社扣了手续费,总计有3.8万余元。葛先生后来与航空公司也进行了核实,发现根据疫情期间有关政策规定,航空公司已退还旅行社大部分的机票款项,只扣除了因折扣等原因而产生的1900余元必要手续费。葛先生认为,既然航空公司已全额退款,那么旅行社收取超额手续费的做法显然不合理。

以葛先生为代表的家长们多次与旅行社联系,均未达成一致意见。6月24日,葛先生及儿子一纸诉状将旅行社诉至新昌法院,要求返还剩余的旅行款项合计1538元,并支付违约金442元。其实,这不仅仅是葛先生一家的“官司”,也是全班60余位学生和家长的“诉求”。

承办法官深知,简单的一纸判决或许不能真正解决问题。于是,承办法官打算换一条办案思路,开展调解工作。

日前,承办法官再次组织当事人到法庭进行“面对面”调解。葛先生与儿子、旅行社负责人均到场,60余位学生及家长集体参与案件旁听。经过多次沟通协调,葛先生父

子与旅行社最终达成了和解协议,旅行社负责人同意返还旅行款并当庭履行。葛先生父子也当场提出撤诉。旅行社负责人还当庭承诺,即日起受理其余66位学生及家长的退款事宜。据了解,目前,除航空公司已收取的必要手续费外,旅行社已全部返还其他旅行款。

## 法官说法:

根据合同法规定,不可抗力属于合同法定解除事由。本案中,因疫情导致合同继续履行不能或致使合同目的无法实现,从法律性质而言,属于不可抗力。同时,根据旅游法有关规定,因疫情原因对旅游行程产生影响导致旅游者无法出游的,旅游者可以与旅游经营者协商变更合同,如旅行时间改期等。如果协商不成,旅行社和旅游者均可以解除合同。

法官提醒,旅游合同解除后,旅行社一方应当向旅游者退还相应费用。对于已向地接社或旅行辅助人支付且不可退还的费用,旅行社无须向旅游者退还。因不可抗力变更或解除合同的,旅行社应当及时告知旅游者并与其充分沟通,如实全面向旅游者解释退费事宜、政策明细等,否则可能会损害旅游者合法权益而承担违约责任。

法治漫画



案例警示

## 破获

据福建省三明市沙县公安局消息,该局近日破获一起特大非法出售珍贵、濒危野生动物及其制品案,查获各类国家I、II级珍贵、濒危的野生动物及其制品共计528件,涉案价值1000余万元。

新华社发  
朱慧卿 作

## 女子“为爱” 助男友逃匿 构成窝藏罪被判刑

本报记者 王小云  
通讯员 顾帆 范炜炜

明知男朋友涉嫌犯罪,非但没有劝他投案自首,反而还提供隐藏场所。近日,德清县法院公开审理了一起窝藏案,被告人刘某明知男友蒋某(另案处理)涉嫌盗窃犯罪却还为他提供隐藏住处,其行为构成窝藏罪,被判处有期徒刑6个月,缓刑1年。

刘某和蒋某是一对小情侣,谈了三年恋爱,感情稳定。2018年10月,蒋某进入德清县阜溪街道某生态基地实施盗窃行为,给基地造成了200万元的财物损失。事发之后,蒋某第一时间联系了身在辽宁省大连市的女友刘某,“我想来你那避风头。”

在爱情与法律面前,刘某选择了前者。在得知男友的情况后,刘某马上把自己位于大连市高新区的某公寓借给蒋某居住,帮助其逃避抓捕。然而,“安稳”的日子没过几天,刘某和蒋某就被德清警方逮捕归案。今年1月,德清县检察院以刘某涉嫌窝藏罪向法院提起公诉。

“我也没想到事情这么严重,自己本来没有参与的,以为就让他暂时住一下,没想到自己也犯罪了。”法庭上的刘某后悔不已。

案件宣判后,刘某服判,未提起上诉。

## 法官说法:

在日常生活中,一些人明知对方是涉嫌犯罪的人,却由于亲情、义气、感情等原因,仍为其提供隐藏住所,帮助其逃避抓捕,该行为是触犯法律的,构成窝藏罪。在此提醒,面对这样的情况要及时举报,不要继续犯错,否则将承担严重的后果。

## 一条街上的商户“抱团”分享客户资源,被罚14万元

引以为戒

本报记者 陈洋根 通讯员 市闻

徐某在浦江县中山南路经营一家陶瓷店,在全省“亮剑2020”保护重点领域消费安全综合执法行动中,当地市场监管局稽查大队执法人员在对该陶瓷店检查时发现,吧台的抽屉里有一本个人信息表,上面记载了上百条公民个人信息,在电脑中又发现了另一份个人信息名单。徐某表示,这些信息是为了后期跟进客户使用的,但他无法解释这些个人信息的来源。

在检查到同一条路上的一家家居店时,执法人员在店内也发现了多份客户信息资料,资料上备注“不肯加微信、不装修、挂断、无人接听、还没装的、通话中”等内容,家居店老板同样无法提供上述资料的合法来源。据统计,该家居店已对外发送个人信息1882条,收集个人信息1202条。

执法人员比对后惊讶发现,家居店和陶瓷店的客户信息名单中,有一些客户的个人信息完全相同。在证据面前,徐某和家居店老板承认,这些个人信息是两家店互相交换的。他们解释说,两家店销售的材料是不同的,双方都希望把对方的客户发展成自己的客户,并称是“抱团”发展可以实现共赢。

调查发现,互相“分享”客户资源的还包括同一路上的橱柜店、灯具店等5家商户,5家店交换顾客个人信息后,通过电话等方式推广各自业务,而顾客对5家商户之间的这种行为并不知情。

查明情况后,浦江县市场监管局对上述5家商户分别处以罚款,共计14万元。

市场监管部门提醒,商户可以登记顾客(消费者)的个人信息,但消费者权益保护法29条明确规定,经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并事先征得消费者本人同意。

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。此外,经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。

商户违反上述规定的,市场监管部门可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款,没有违法所得的,处以50万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照,如果构成犯罪的移送公安机关追究刑事责任。

本专栏由浙江医药股份有限公司新昌制药厂协办