

低价揽客骗取预付款 收取保证金拒不退还 用欺骗手段销售机票 旅游行业成重灾区

市消保委点评2017年十大投诉案例

让消费者有更多
获得感幸福感安全感

上海市消保委秘书长 陶爱莲

刚刚过去的2017年，是实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年。市消保委在市委、市政府的领导下，在中消协、市工商局的指导下，紧扣“网络诚信 消费无忧”年主题和“诚信、共治”工作主线，立足消费新常态，顺应消费升级大趋势，以消费者满意为标准，进一步拓展消费内涵、服务消费发展、维护消费公平，认真落实年度工作安排，各项工作有了新提高和新进展。2017年“五一”前夕，市消保委秘书处被市总工会授予“2017年上海市五一劳动奖状先进单位”荣誉称号。

2017年全年，市消保委共受理处理消费者投诉156119件，同比上升27.5%，投诉办结率为96.3%，涉及商品和服务总额12.72亿元。完成深度消费调查8项；针对16大类512件商品进行比较试验；开展消费体验8项；组织消费体验4项。

同时，市消保委举办“月月3·15”新闻通气会13场；相关报道及网络转发累计2.01万篇；微信、微博平台累计发布维权新闻、消费知识、调研成果、预警信息等资讯274篇；粉丝数超过2万人，官微传播影响力在省级工商及市场监管部门中位居第二；官网累计点击量超过243万次。

今年，我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，以党的十九大报告关于“完善促进消费的体制机制，增强消费对经济发展的基础性作用”为指引，全市各级消保委要夯实投诉处理基础，提升消费者满意度，以“消费者满意”为标准，继续抓牢投诉处理基础性工作，为消费维权各项业务提供支撑；抓住社会监督重点，服务消费者新需求，紧扣“从消费者中来，到消费者中去”的理念，优化消费领域事前与事中监督；突出维权宣传引导，增强消费者获得感，立足“新时代、新消费”，把握宣传引导的“点”“线”“面”，扩大维权宣教的影响力；强化维权团队建设，满足消费者新期盼，抓住“打造专业化、职业化维权团队”这一关键，加快实现维权能力和维权体系的现代化。

我们要根据市委、市政府有关优化营商环境、打造“四个品牌”的重要部署，围绕中消协“品质消费 美好生活”年主题，坚持“消费者至上”的维权理念，坚持“消费者优先”的职业操守，高标准、高效率、精细化地做好上海的消费者权益保护工作，营造“让消费者有更多获得感、幸福感和安全感”的市场消费环境，为上海早日建成“国际消费城市”作出新贡献。

1 布拉旅行涉嫌低价揽客骗取消费者预付款

2017年，市消保委接到众多消费者关于悦行信息科技(上海)有限公司(布拉旅行)不履行约定的投诉，集中反映布拉旅行通过微信公众号、微博、APP等渠道，低价招揽顾客，并以预收款方式销售旅游产品。而在消费者向其确认具体行程时，该公司以种种理由拒不履行合同约定且迟迟不予退款，相关投诉达到4800余件(2017年1月至2018年2月)。市消保委介入调查后发现，布拉旅行商业模式可能存在重大缺陷，并危及消费者预付款安全。为此，市消保委于2018年1月发布公开披露，对布拉旅行侵害消费

者合法权益的行为予以批评，并对消费者作出相关警示。披露发布后，公安部门随即跟进介入。2018年3月5日，浦东新区人民检察院依法以涉嫌合同诈骗罪对犯罪嫌疑人批准逮捕。检察院称，布拉旅行在明知公司无实际履行能力的情况下，仍以低于成本价的价格进行超卖，以负债来维持公司运作。至2017年底案发，布拉旅行骗取客户预付款1.8亿余元。

【点评】
诚实信用是经营者应当恪守的首要原则。

2 翠园国际旅行社违规收取“出境游保证金”且拒不退还

2017年9月，市消保委连续接到消费者投诉，反映上海翠园国际旅行社有限公司(翠园国际旅行社)在提供出境游旅游服务过程中，以“出境游保证金”的名义向消费者收取人均10万至30万元不等的费用，并要求消费者直接以现金或转账方式交付。消费者如期归国后，该公司不仅未履行之前承诺(协议约定“35个工作日完成审核作业即可进入保证金的退款流程”)，还编造种种借口拒不退还消费者

钱款。相关投诉金额涉及数百万元。市消保委介入调查发现，翠园国际旅行社未按照相关规定以银行托管方式收取保证金、涉嫌挪用该笔费用等。市消保委于2018年1月对该公司侵权行为予以公开披露，对尚不知情的类似消费者予以提醒，帮助其及时维权。

【点评】
依法依规经营是经营者必须恪守的底线。

3 “牛家帮”不履行约定，消费者预付款无处索回

2017年，市消保委受理众多消费者关于上海腾牛电子商务有限公司(牛家帮APP)的投诉，反映该公司通过APP预约形式提供相关家政服务。消费者充值后，发现该公司无法按约提供服务，也无法按约如期退款。从2017年3月开始，牛家帮APP出现阶段性停用、公司客服无人接听的情况。经消保委多方查询，均无法有

效联系该公司。据悉，公司已陷入停业状态。

【点评】
根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定，上海腾牛电子商务有限公司以预收款方式提供家政服务，应当按照约定提供。未按照约定提供服务的，应当按照

4 享骑单车退款拖延等问题致使投诉爆发式增长

2017年，市消保委共计受理上海享骑电动车服务有限公司(享骑)投诉4004件。2018年1月，投诉量905件，同比增长129倍，环比增长11倍，主要集中在系统计费异常、押金退还拖延、处置问题推诿等问题。消费者普遍反映，车辆设备故障、系统故障等技术问题不断，致使不正常计费。当消费者申请退还押金时，享

骑往往无法按约退款，售后渠道形同虚设，消费者财产权、求偿权受到侵害。

【点评】
高速扩张是互联网+行业的普遍特点。企业通过快速扩张将好的服务带入更多区域市场，惠及更多的消费者。但是，市消保委认为，互

5 贝塔健身、奥森健身接连转让、停业引发集中投诉

2017年1月至7月，市消保委共计受理凯锦(上海)体育发展有限公司闵行分公司(贝塔健身)投诉39件，消费者集中反映该公司不按约提供游泳池服务，且拒绝消费者退卡。对此，市消保委与法院启动诉调对接程序，由法院出具《民事裁定书》，督促贝塔健身按调解协议约定自觉履行退款义务。但是贝塔健身负责人以公司转让给上海奥森健身有限公司(奥森健身)为由拒

不履约，而奥森健身也拒绝承担贝塔健身债务，致使消费者再次面临退款无门境地。12月，奥森健身突然关门停业，再次引发大量投诉。

【点评】
近年来，健身房因转让、停业、倒闭等自身原因停止服务的情况时有发生。本案中，消费者与贝塔健身之间形成服务合同关系，贝塔健身

6 上海星徽汽车贸易有限公司不按约提供车辆

2017年4月25日，消费者李先生向上海星徽汽车贸易有限公司购买一辆轿车，双方对价格、交车地点、配套服务及特别约定事项达成一致意见，李先生于当日向该公司交纳10万元定金。后李先生按约要求提车，该公司却以种种理由推脱。经调查，该公司将合同约定

车辆出卖他人，致使无法履约。后经调解，上海星徽汽车贸易有限公司已退还定金且作出相关赔偿。

【点评】
消费者与上海星徽汽车贸易有限公司签订

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定：“经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、诚实信用的原则。”经营者在预售产品和服务时，应当保证其能够切实履行合同相关约定。如果发生不可预见情形，导致其无法履约的，也应当及时告知消费者并作出相应补偿。如果经营者明知其无法实际履行合同约定，却仍然向消费者销售产品和服务的，其目的显然是骗取消费者钱款。该行为不仅违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》，更涉嫌犯罪，不法经营者必将为其行为承担严重后果。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。”收取出境游保证金是旅游行业通行做法，但消费者未必了解出境游保证金合规的收取方式。翠园国际旅行社正是利用了这种信息不对称，违规收取和挪用消费者的保证金，危及消费者财产安全，侵害消费者合法权益。

消费者的要求履行约定或者退回预付款。当前，互联网初创企业对资金需求巨大，一些公司除获取风投资金之外，也以预收款、押金、会员费等形式获取消费者资金，用于经营活动。但这种做法蕴藏巨大风险，一旦企业经营不善，消费者的钱款便无处索要。消保委建议相关部门关注，予以立法强化监管。

联网+企业在高速扩张时应当秉持三大原则：一是设施和技术的发展应与扩张速度同步，杜绝因技术不成熟或设备故障频发等原因造成消费者权益受损；二是在进入新的区域时，其客户服务应当前置，避免消费者在使用过程中投诉无门的情形发生；三是应采取切实措施保障消费者资金安全，不得挪用消费者押金维系经营。

将与消费者达成的服务合同中的权利义务转让给第三人奥森健身，应征得消费者同意。依据《中华人民共和国合同法》第八十四条规定：“债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人的，应当经债权人同意。”贝塔健身未经消费者同意将合同的义务转让给奥森健身，对消费者不发生法律效力，消费者仍有权要求贝塔健身履行合同义务。

的车辆销售合同，属于双方意思真实表示，且不违背法律及行政法规强制性规定，合法有效，上海星徽汽车贸易有限公司应当严格按照双方签订的合同如期提供车辆。现该公司将已约定销售车辆转售他人，严重违背了市场交易诚实信用原则。(下转7版)

注销公告

碧玥金堂商务外包(上海)有限公司
经股东会决定即日起注销,特此公告

上海舒威鞋业有限公司
经股东会决议即日起注销,特此公告

上海正宁投资管理有限公司
经股东会决定即日起注销,特此公告

上海联赢贸易有限公司
经股东会决定即日起注销,特此公告

上海品顺服饰有限公司
经股东会决定即日起注销,特此公告

上海岩贺软件科技发展有限公司
经股东会决定即日起注销,特此公告

上海高店商务咨询有限公司310114
20180217经股东会决议即日起清算特告

上海平茂机械有限公司310110000
3586773经股东会决议即日起注销特告

上海南引西十高帝餐饮管理有限公司
自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海勤居房地产经纪有限公司
经股东会决定解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海卓美实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海通翼实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海雷雷实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海谷房实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海超盟实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海吉盛实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海惠惠实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海时群实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海德源实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海格厚实业有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海鄂民电气安装有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

上海京贝琴保健科技有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组,请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告

减资公告

上海悦玛家具有限公司
经股东会决议注册资本由原人民币6600万元减至人民币100万元,特此公告

上海鸿凯包装材料有限公司
经股东会决议注册资本由原人民币2000万元减至人民币500万元,特此公告

上海聚升晋东医疗科技有限公司
经股东会决议注册资本由原人民币3000万元减至人民币500万元,特此公告

上海靖涛环保科技有限公司31011400016718721
经股东会决议注册资本由3000万元减至500万元,特此公告

上海文屏贸易有限公司
经股东会决议将原注册资本500万元人民币减至50万元人民币,特此公告

专业办理各类登报

遗失声明 注销公告 减资公告 各类公告

刊登热线: 59741361 13764257378 微信同号

上海陆宽广告有限公司

遗失声明

苏培添, 遗失法律职业资格证书正书、副本, 证书编号: A20103101120331, 声明作废。

上海全悦保健按摩坊, 遗失税务登记证正、副本, 税务登记证号码: 国地税沪字310105698780263号, 声明作废。

上海角里房地产开发有限公司, 遗失营业执照正、副本, 正本证照编号: 15000000201610100245, 副本证照编号: 15000000201610100246, 声明作废。

上海琦微绿化工程有限公司, 遗失开户许可证, 编号: 290003465602, 核准号: J2900260410001, 声明作废。

郑敏, 身份证号: 440104195702075628, 遗失律师证, 执业证号: 13101199411472864, 声明作废。

上海川慧贸易发展有限公司, 遗失开户许可证, 核准号: J2900094211704, 声明作废。

上海宁庭酒店管理有限公司, 遗失法人章、财务专用章各壹枚, 声明作废。