

2018 年 315 特刊特聘法律指导机构



上海市申房律师事务所

申明执法为民
房系百姓冷暖

地址：上海市恒丰路 399 号达邦协作广场 32 楼
电话：021-63546661 传真：021-61481553
网址：www.shenfanglaw.com

出境游“先付款后预约”人均收 10 万至 30 万高额保证金

“布拉旅行”违法经营涉嫌犯罪

【调查】

□法治报记者 夏天

“先付款后预约”仍未成

2017 年，市消保委共受理有关悦行信息科技有限公司（上海）有限公司（APP 名称为布拉旅行）的消费者投诉 1036 件，同比增长 7.8 倍。在消费者购买的预售产品投诉中，普遍反映预约以失败告终。

2017 年 9 月，消费者顾先生通过“布拉旅行”APP 开始预约新加坡和马来西亚旅游。布拉旅行售卖的产品均以“预售+一口价”形式推出，消费者必须先全额支付款项购买产品，而时出行日期是未知的。事后消费者通过预约并经布拉旅行确认预约成功后，出行日期才得以确定。顾先生在花钱后的很长一段时间内，在 APP 内查询状态一直显示为“预约中”。顾先生的困惑并非偶然，另一位消费者葛女士在 2017 年 11 月开始预约新加坡的行程，同样三次都未成功。她要求退费，商家则一直推诿不回复。

黑金卡黄金卡“成色”不足

布拉旅行还推出了“黑金卡”与“黄金卡”（年费分别为 3999 元/年、888 元/年）两款会员卡，并向消费者承诺“保障出行”、“快速退款”等六项会员服务。但据消费者沈女士反映，她为了能成功预定产品，

购买了布拉旅行推出的享受保障出行、快速退款的 VIP 黑金卡，预定了越南的一款行程，支付费用 12276 元，订单显示成功。

依据会员用户“境外机+酒店产品提前 30 个工作日预约，均保障出行”的协议约定，沈女士在提前 30 天预约出行计划时，却被客服告知预约失败了。另有消费者王女士反映，她购买了黑金 VIP 会员卡，2017 年 11 月 11 日开始预约今年 1 月 23 日的普吉岛行程，然而长达 2 个月之久仍未预约成功。消费者唐女士在 2017 年 12 月想通过布拉旅行预定香港行程，可预约三次均不能成功，于是在同年 12 月 15 日申请退款，客户端退款界面一直显示“正在处理中”，至今也未收到退款。

负责人涉合同诈骗被批捕

经执法部门调查，“布拉旅行”的管理人

员徐某、种某某在明知公司无实际履行能力的情况下，仍以低于成本的价格对外发布、超卖旅游产品，以负债来维持公司运作。至案发，二人骗取客户预付款合计人民币 1.8 亿余元，及各类供应商款项 3632 万余元。

近日，浦东新区人民检察院依法以涉嫌合同诈骗罪对徐某、种某某批准逮捕。

【说法】

违约应当退款并付利息

市消保委表示，消费者在布拉旅行成功付款购买预售旅游产品或相关服务，双方即形成合同关系。布拉旅行无法提供约定的产品或服务便已构成违约，消费者有权要求解除合同。

依据《消费者权益保护法》第 53 条“经营者以预收款方式提供商品或服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的

要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”。

此外，布拉旅行销售会员卡时宣称的广告内容，服务承诺与消费者购卡后接受的实际服务严重不符，既构成违约，也违反了《消费者权益保护法》第 20 条“经营者向消费者提供有关商品或服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”的规定。

相关链接>>>

翠园国际旅行社：

违法经营还不退保证金

2017 年下半年，市消保委连续接到数起消费者投诉，集中反映上海翠园国际旅行社有限公司（以下简称“翠园国际旅行社”）拒不按约退还保证金，涉及金额共计高达 337 万元。

经市消保委调查，翠园国际旅行社的经营范围系“国内旅游、入境旅游业务”，其组织消费者出境游的行为已超出正常的经营范围。在组织消费者出境游的过程中，翠园国际旅行社不仅以现金、转账方式直接收取消费者人均 10 万元至 30 万元不等的保证金，还设置了一系列不平等、不合理的格式条款限制消费者的权利。消费者如期归国后，翠园国际旅行社违反双方协议有关“35 个工作日完成审核作业即可进入保证金的退款流程”的规定，采取拖延、消极的方式回应消费者索要保证金的合理要求。



高品质通信服务，筑用户美好生活 上海移动持续提升服务能力

新绿摇翠，春意渐浓。一年一度的“3·15”国际消费者权益日即将到来，今年的主题是“品质消费 美好生活”。上海移动一直以来认真倾听消费者声音，高度重视消费者诉求，始终秉承“客户为根、服务为本”的服务理念，推出“提速降费”各项举措，全力守护手机每一格信号，用高品质通信服务，筑用户美好生活。

惠民步伐不停歇，持续提升用户“幸福感”

出门不再带钱包，买早餐、付车费都是手机支付；排队时间不用傻等着，刷新闻、追个剧都有手机搞定，信息社会的便利带给市民的是生活的幸福感。而“降低信息消费成本”也随之成为市民对美好通信生活的迫切需求。近年来，上海移动多次推出“提速降费”新举措，将“惠民利民”的步子迈得更快、更大，让百姓获益更多、更强。

“流量超狂欢”、“任我”流量系列，上海移动面向个人推出的一系列流量优惠活动，让客户一举告别“流量总是紧巴巴”的日子，甚至在地铁上也能放心的追剧看片。上海移动也积极推动家庭产品的提速降费，打破“高带宽、高价格”壁垒，也让家庭用户上网有了更多、更实惠的选择。上海移动推动服务业务创新，持续开展降本增效，以更优的价格提供更佳的信息消费体验。

上海移动的“提速降费”举措也惠及到了企业用户。2017 年，上海移动在上海市经信委的指导下，推出“New Power 信息化新动力”计划，帮助中小企业降低通讯和信息化应用成本。在该计划的推动下，上海移动楼宇光网资源已覆盖到达超过 4000 栋楼，实现了企业宽带带宽从 41M 到 100M 的大幅提升。同时，通过构建一套中小企业创新服务体系，推出一组适合中小企业的信息化服务产品，带动中小企业转型发展、能力提升。2018 年，上海移动将进一步深化“New Power 信息化新动力”品牌内涵，推进中小企业上云，打造云上上海，提供研发管理、运维管理、安全管理以及大数据分析、支付接口等行业增值服务，当好服务企业的“店小二”，助力上海打造世界一流的营商环境。

2018 年，上海移动将坚决贯彻落实国家提速降费要求，推动“互联网+”发展，促进“大众创业，万众创新”。在

推进网络提速降费的同时，认真做好客户服务，加强产品和业务创新，以实际行动降低客户通信消费成本，促进薄利多销，让客户和企业切实受益，为客户、企业和社会创造更大价值。

网络畅通全时护，确保全网连线“不间断”

手机购物、移动支付、微信拜年、电子阅读……智能手机改变着我们的生活习惯，也使得我们对移动网络的速度和品质要求越来越高。上海移动的网络工程师们始终“7×24”在线，为的是用户全年的优质通信体验。当遇到那些特殊时期，是移动人加倍的努力和付出，让用户有了更好的使用体验。

“……如您您在灾区有何困难或需要，可随时与当地中国移动救灾服务网点联系……”这是一条来自 10086 的关怀短信。2017 年 8 月 8 日、9 日，四川、新疆相继发生 7.0 级与 6.6 级地震灾害，出游至灾区的亲友是否平安？牵动着家人的心。上海移动义不容辞，送来自“娘家”的关爱。为了保障灾区用户与家人的通信不断线，上海移动针对漫游到地震灾区的提供免停机 and 紧急开机服务，开通 10086 热线爱心救助及寻亲紧急服务，并发送关怀短信，将家的“温度”传递到超过三千位出游至灾区的上海移动用户。

“‘双十一’零点结账还是要用移动 4G 才够快”。每年“双十一”零点，比的是手速，更是网速。2017 年“双十一”，高峰时间手机流量达到平日的 4 倍！上海移动前期积极做好网络基础能力优化，对短信交互、手机上网等重点场景制定保障方案，让使用移动 4G 抢单的客户能够如愿以偿。同时，聚焦电商企业、银行客户等相关行业单位的信息化业务，精准保障，确保端到端的客户感知，助力守候到“双十一”零点的用户能够买到心仪的商品。

2017 年，上海移动努力完善上海 4G 网络全覆盖，实现主城区及业务热点区域容量翻倍增长，同步实现主城区及郊区数据热点区域的载波聚合功能覆盖，并在基本满足外环外广域覆盖需求的基础上，通过业务预测在外环外新增了热点区域，巩固了上海移动在 4G 综合覆盖率、上下行速率等方面的领先优势。为了优化用户在地铁内的上网体验，上海移

动持续完善地铁信号优化。截止目前，所有轨道交通站内均已完成 4G 信号覆盖，地铁隧道内大部分区域已完成信号覆盖工作。

服务承诺再升级，开启品质提升“新征程”

服务就在身边，初心从未改变。2018 年，上海移动向全体客户推出：4G 网络，高速体验；提速降费，简明实惠；订购收费，清晰透明；渠道服务，温馨便捷；实名登记，打击诈骗；星级服务，贴心关怀六项服务承诺，努力为客户提供更加高效、实惠、安全、便捷的“优”服务，共筑新时代的城市美好生活。

其中，在网络建设方面，上海移动将持续完善上海 4G 网络连续覆盖、深度覆盖水平，基本实现上海地区网络全覆盖。在订购收费方面，持续落实各项增值业务透明消费举措，保障客户的消费知情权和选择权。在渠道服务方面，通过 10086 热线、短信、上海移动掌上营业厅、上海移动微厅、上海移动门户网站、139 客服邮箱等服务渠道为广大客户提供便捷的信息沟通、业务办理、咨询投诉等专业服务。

此外，上海移动也将大力整治垃圾短信、骚扰电话、违规网站等不良信息，多渠道宣传防范通讯欺诈的措施，切实保障通信秩序，保护用户信息安全，维护社会和谐稳定。

