

投诉实录

轻信小广告低价香港游一天“强游”五个购物点

投诉人:魏女士
投诉时间:3月10日

我从信箱里的小广告看到,上海某旅行社香港四日游的价格仅 1260 元,我觉得这个价格比较优惠,于是通过电话咨询了一些基本情况后决定报名参加。然而,参加这个旅游团后发生了一系列很不愉快的事情,至今回想起来都心有余悸。

行程第一天下午,在进入香港海洋公园

之前,旅行社导游突然要求我们每一位游客签订一份购物协议,协议上写明每人购物 2000—3000 元。我当即提出质疑:签订旅游合同时并没有“关于要购物”的相关条款,所以我拒绝签该协议。导游见我不愿意签购物协议,便阻止我进入海洋公园游玩,甚至谎称我不是他们旅游团的团员,要求我自行离团。当时我非常气愤,在与导游交涉无果的情况下,我只能选择报警。警察介入处理后,导游才答应让我归队。但没有想到的

是,回团后导游又以“晚上没有床位”等各种理由刁难我,弄得我一整夜都没有睡好觉。随后,第二天导游又擅自更改行程,一天内带我们进入 5 个购物点,强迫我们购物,我气愤之余,自行返回上海。我认为,该旅行社以低价旅游欺骗消费者入团,然后再以各种形式强迫消费,涉嫌消费欺诈,我向市消保委投诉,要求“退一赔三”,并希望有关职能部门尽快查处这家黑旅行社,不要再坑害消费者。

◆记者连线

接到魏女士的投诉后,消保委即对该旅行社进行调查。“事实上,该旅行社并不具备合法营业资格。”消保委工作人员告诉记者,他们发现该旅行社是以知名旅行社的名义派发广告宣传单招揽客人,然后再以“提供上门签合同”形式与消费者签旅游合同,以此来掩盖其假冒知名旅行社的事实,其行为已具备了欺诈的主观故意,不仅消费者权益无法保障,而且严重扰乱了旅游市场秩序。根据《旅游法》第 35 条的规定,“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱

◆律师说法

魏女士因拒绝签订购物协议遭到导游刁难;后又因被强行购物而愤然回沪,魏女士支付了 1260 元旅游费不但没玩成,反而受了一肚子气。魏女士主张“退一赔三”的要求能否获得支持?这种不具备合法营业资格的旅行社该承担什么法律责任?我们请上海锦智律师事务所律师作一分析。“《消费者权益保护法》中规定三倍赔偿的前提是经营者有欺诈行为。”何海东律师告诉记者,最高法司法解释对欺诈行为做了定义:一方当事人故意告知对方虚假情况,或者故意隐瞒真实情况(保持沉默者),

骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。发生违反前两款规定情形的,旅游者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。”消保委认为,本案中导游在魏女士拒绝

诱使对方当事人作出错误意思表示的,可以认定为欺诈行为。本案中,何律师认为,旅行社以小广告的形式故意告知魏女士可以低价游香港这样的虚假情况,隐瞒了需要强制购物的真实情况,诱使魏女士作出了错误决定,参加了低价香港旅游团。旅行社主观上有欺诈的故意,客观上有欺诈的行为,符合《消费者权益保护法》中三倍赔偿的前提条件,因此,魏女士完全可以主张“退一赔三”。而对于这种不具备合法营业资格的旅行社,《旅游法》第 95 条规定,违反本法规

签订购物协议后,导游阻止其继续按行程游玩,又擅自安排购物点强制消费,其做法不仅违反《旅游法》相关规定,还侵害了消费者的自主选择权和公平交易权,消费者有权按照合同约定和《旅游法》主张自身权利。消保委提醒广大消费者,出行旅游一定要到有资质的旅行社门店了解情况后再报名,在签订合同前也应仔细阅读合同内容。一旦旅途过程中发生纠纷,可以采取拍照或录音录像等办法保存证据,以维护自身权益。

定,未经许可经营旅行社业务的,由旅游主管部门或者工商行政管理部门责令改正,没收违法所得,并处 1 万元以上 10 万元以下罚款;违法所得 10 万元以上的,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款;对有关责任人员,处 2000 元以上 2 万元以下罚款。《旅行社条例》又规定,违法所得不足 10 万元或者没有违法所得的,并处 10 万元以上 50 万元以下的罚款。何律师建议,魏女士可向旅游主管部门或者工商行政管理部门举报,对其进行行政处罚。法治报记者 王建慧

■简讯

市质监

专项检查计量检定机构

□记者 王建慧

本报讯 近日,市质量技监局组织对相关授权计量检定机构开展专项监督检查。根据本市计量器具强制检定、型式评价经费保障管理要求,计量器具强制检定、型式评价经费的拨付和使用将接受不定期监督检查。本次检查采取了不打招呼、不听汇报、不提前通知检查对象、直奔实验室检定现场的方式,随机抽查了检定机构留存的书面记录、检定装置中保留的电子记录以及计量器具的出入库情况,并和现场计量检定人员做了交流。通过检查,未发现违法违规的情况。检查组要求相关授权机构进一步加强自身能力建设,完善计量检定证书制作环节,强化对计量器具送检单位使用情况的甄别,确保强制检定财政经费有效使用、国家惠企政策落实到位。

静安

专项治理老年“代步车”

□记者 王建慧

本报讯 近期,静安区市场监管局(质量发展局)对辖区内生产销售的老年代步车开展集中整治工作。执法人员对辖区内从事老年代步车和非机动车销售的经营主体开展逐户排查,摸清底数并登记造册。共出动执法人员 105 人次,对 32 家非机动车销售经营户进行了实地检查,未发现有销售老年代步车的情况。

执法人员根据前期公安部门提供的违规销售“老年代步车”窝点清单,对涉及静安区的一自行车经营单位开展专项执法检查,要求当事人签订《电动自行车停止销售承诺书》,在后续回访检查中未发现相关违法违规经营行为。检查期间,执法人员还加强对经营者的法制宣传,告知经营者相关法定义务和责任,并举办宣传活动 2 场,发放宣传册 130 份。执法人员表示,将结合日常监管,继续做好老年代步车整治工作,并探索完善长效监管机制,巩固治理成效。

青浦

专项监督抽查妇女用品

□记者 王建慧

本报讯 青浦区市场监管局近日在区妇联广泛征求女性消费者意见的基础上,选取了消费者关注度较高的女式内衣、卫生巾、孕妇防辐射服等 3 种消费品进行专项监督抽查,共抽样 18 批次,其中流通领域企业买样 14 批次,生产领域企业抽样 4 批次。经检测,合格 16 批次,合格率为 88.88%。监督抽查显示,卫生巾 6 个批次样品中,2 个批次为流通领域抽取,4 个批次为生产领域抽取,检测结果为全部合格。防辐射服 5 个批次和女式内衣 7 个批次,全部为流通领域抽取,其中 7 个批次女式内衣中的 2 个批次不合格,主要项目耐水色牢度、耐酸汗渍色牢度、耐碱汗渍色牢度、pH 值不符合 GB 18401—2010 中 B 类标准要求。针对专项监督抽查中发现的问题,执法人员表示,将依法对相关企业进行处理,以进一步规范妇女用品生产经营秩序,保障妇女产品质量安全。

最“假”的洗面奶

日前,一名曾卖服装的微博网红张大奕公然在网上宣传并出售自己仿制的大牌化妆品。她在网上晒出长微博,详细描述自己仿制高端护肤品牌 cpb 洗面奶的过程,并拍摄照片与正品膏体、香精等进行对比。不仅如此,她还自称是货源供应商,和该高端品牌是同一出处。从服装到化妆品,这位网红的“打版”行为终于遭到炮轰。

所谓“打版”,原本是用于仿制大牌衣服和鞋子,利用正品做出一个样板,比照着生产山寨货。这次网红张大奕开始“打版”化妆品,并自称可“打版”做出一模一样的化妆品。张大奕曾贴出自制卸妆膏的图片,在一个透明白色塑料罐内,可见内部淡黄色膏体,瓶身上贴着一张白纸标签“同款植物油卸妆膏”。但网友在评论中留言称:“像地下黑作坊的成品”,很快张大奕便删除了微博,并将该商品下架。律师表示,网红“打版”行为涉及多个侵权行为。

最“烂”的有机标识

有机产品的有机认证给了我们一个安全通道,贴上这个标识,就等于生产中不采用转基因、不使用化学合成的农药、化肥、饲料添加剂等物质。然而,记者近日在淘宝网上发现,看起来高大上的一个有机标识,分分钟给你来一打,想要做多少都可以。在淘宝网上,记者选取了其中一家销量、好评度颇高的店铺进行询问。页面显示,这家店铺的月销量就高达 5000 多单,可见市场需求之大。记者问是否需要提供相关认证结果才能印时,卖家回复“不用”,只要产品需要就可以随便贴,并且还提示记者“有机”比“绿色”更好一些,价格不到 1 角钱一个。

记者提出有没有有机码可以提供时,对方称“没有”,但表示如果记者能够提供样板,就可以印出来。下单过程也十分顺畅,购买 100 贴有机认证标识,也仅仅花费 20 多元。相对于高昂的正规认证费用,造假成本之低,让人汗颜。

王建慧 整理

■主笔闲话

“蹭量子概念” 小心上当受骗



在淘宝上搜索“量子”,林林总总各类“量子商品”有上百种:量子水、量子项链、量子烟盒、量子眼镜、量子车膜、量子防辐射手机贴、量子超瓷能量碗……仔细搜索,还有不少量子保健食品,有的甚至打出“量子医学”的概念。本报今日刊发的商家“蹭量子概念”而让不少消费者上当受骗的报道,真叫人啼笑皆非。利用深奥而不易理解的新概念来忽悠人,从而达到骗取钱财的目的,自古至今绵延不绝,堪称坑蒙拐骗代有,已经见怪不怪了。除量子概念外,还有消息透露,许多人都不懂的“区块链手机”也要上市出来骗钱了!事实上,量子也好,区块链也罢,都是特定的专业人员在特定领域的研究课题,不是那么简单就可以随手拿来为我所用的东西。且看,与此类似的臭名昭著的传销,也是以“健康、财富”为诱饵,煽动人们一夜暴富的幻想,从而请君入瓮的。笔者认为,总之一句话:对不靠谱、搞不懂的东西,千万不要轻易掏钱购买或投资。捂紧钱袋子最重要。王建慧