



旅行泡汤联系人“消失” 退款无果消费者维权难

□记者 金勇

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来，已经有很多读者咨询各种法律问题。在此，感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通，您可通过扫描上方二维码，在页面最下方留言处留下您的问题，我们会尽快为您解答。

与此同时，我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置，请您留意查看。

罗女士原定今年2月初去越南旅游，买好机票，交了旅游定金。但新冠疫情彻底打乱了罗女士的旅游计划，更让她糟心的是，旅游公司在退款问题上扯起了皮。此前一直代表公司与罗女士联系的员工也突然失联，此前的种种承诺完全无法落实。罗女士当初只是交了定金给旅游公司，还没有和该公司签订旅游合同，

【事由】

新冠疫情给大众的生活带来了诸多的不便，计划好的出行几乎都无奈取消，罗女士2月初想去越南旅游的计划也就这样泡了汤。机票款付了，旅游定金、签证费也交了，既然出行已不可能，钱能退吗？

罗女士告诉记者，她当初一直是和某旅游

该如何维权，罗女士心里有点没底。

针对罗女士的遭遇，律师分析认为，旅游公司的经办人与罗女士联系沟通旅游事宜，协助办理签证、购买机票，这些事实可以通过交付旅游公司定金、签证的代办公司等客观事实材料显示。虽然与旅游公司没有签订协议，但是罗女士与经办人的微信以及支付的定金可以证明她与旅游公司之间已形成事实上的旅游服务合同关系。罗女士可以提供证据材料证明与

公司员工阿丽（化名）联系的，在对方的帮助下，机票出了，签证也拿到了，可联系对方退款的时候却非常不顺利。2月底的时候，阿丽微信上告知罗女士，“涉及1月31日到2月29日期间出发的单机票都可以无损退（已经支付的机票款，年后上班再退）”。3月中旬阿丽又回复罗女士称，“定金一年内有效，从疫情结束开始算，如果你和朋友还是想退也可以，只

旅游公司之间的事实合同关系，同时请求解除双方之间的合同关系，并主张退款。根据《中华人民共和国旅游法》规定，因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，如合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。

能等到公司开工，财务上班了才能退给你。”没想到的是，3月底，阿丽失联了，手机停机，微信也不回。这下，罗女士彻底懵了。

罗女士表示，除了当初定金是付给旅游公司外，自己与旅游公司其他部门及人员都没有任何联系，最关键的是，当初阿丽说是到了越南再签订旅游合同并付清全款。没有旅游合同，罗女士该如何维权呢？

【律师说法】

对于罗女士的遭遇，上海想实律师事务所合伙人崔瑶律师分析认为，阿丽作为旅游公司的经办人，与罗女士联系沟通旅游事宜，为罗女士办理签证、购买机票，这些事实可以通过交付旅游公司定金、签证的代办公司等客观事实材料显示。虽然罗女士与旅游公司没有签订协议，但是与阿丽的微信以及支付的定金可以证明罗女士与旅游公司之间已形成事实上的旅游服务合同关系。

罗女士担心无法联系阿丽，与旅游公司之间又未签订协议，如向旅游公司主张退款，应如何举证呢？崔瑶律师表示，罗女士需要准备、固定一些证据。首先是对方的身份，是否有该公司代办签证的授权，罗女士支付定金的公司名称；其次，对于证明客观事实的材料，可通过阿丽的名片、邮件后缀名、与阿丽聊天记录内容与支付定金、购买机票、代办签证之间相互印证。在取得有关证据并明确对方身份的前提下，即便对方失联，罗女士也可以向人民法院起诉，提供证据材料证明与旅游公司之间的

事实合同关系，同时请求解除双方之间的合同关系，并主张退款。

崔瑶律师认为，鉴于罗女士的主张系因新型冠状病毒疫情的不可抗力导致旅游服务合同目的不能实现，根据《中华人民共和国旅游法》规定，因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，如合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。

朋友借钱答应感谢费 借款协议中如何界定

我一朋友向我借100万元，借款周期19个月。除了每个月支付0.6%的月利息外，借款期限到期后，借款人承诺向我还款本金加感谢费用一起是130万元。我在起草这个借款协议时，这笔30万元的感谢费用，应该采用什么样的方式约定，才能让这份借款协议合法有效？

王先生

【解答】

王先生，您好！根据《中华人民共和国合同法》规定，借款合同是借款人向贷款人借款，到期返还借款并支付利息的合同。由此可见，正常情况下借款合同仅涉及本金和利息两部分金额，其中利息是基于对出借人出借资金所获得的报酬，您可以将其理解为，出借人为借款人排忧解难提供资金周转的一种感谢费用。那么这笔具有“感谢”性质的利息约定多少是合法的？《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》规定，借贷双方约定的利率未超过年利率24%，出借人请求借款人按照约定的利率支付利息的，人民法院应予支持；借贷双方约定的利率超过年利率36%，超过部分的利息约定无效。由此可见，利息约定在24%以内的年利率，是可以得到法律保护的，在24%-36%之间的年利率，只要借款人愿意支付，出借人也是可以合法收取的，只有年利率超过36%以上部分的利息才不受法律保护。据此，您可以根据这个规定，结合借款人愿意给您的报酬，就利息的计算方式重新协商。

农村房子无产权证 买家翻盖是否违建

没有房产证的农村房子卖了以后，宅基

地证在原房主手里。买家是和第二任房主签的房屋买卖协议，协议中没有第一任房主的签名，买家也没有找第一任房主办理房产证和过户。原房屋被买家拆掉翻盖，但翻盖时没有取得审批，请问买家翻盖的房屋是违建吗？相关法律纠纷该如何处理？

李先生

【解答】

李先生，您好！根据《中华人民共和国物权法》规定：“宅基地使用权人依法对集体所有的土地享有占有和使用的权利，有权依法利用该土地建造住宅及其附属设施；宅基地使用权的取得、行使和转让，适用土地管理法等法律和国家有关规定。”由此可知，对于宅基地的使用，只有使用权人才依法享有权利，现买家未经合法转让手续，不是宅基地的使用人，无权对宅基地进行翻建。此外，根据《中华人民共和国城乡规划法》规定：“在乡、村庄规划区内使用原有宅基地进行农村村民住宅建设的规划管理办法，由省、自治区、直辖市制定。”“在乡、村庄规划区内未依法取得乡村建设规划许可证或者未按照乡村建设规划许可证的规定进行建设的，由乡、镇人民政府责令停止建设、限期改正；逾期不改正的，可以拆除。”据此，房屋买家将面临被拆除及恢复原状的风险。

购房承诺有花园 开发商擅改标准

购房合同中的补充协议页上没有二维条码，上面是关于房屋花园的约定（业主拥有大约220平米花园的使用权，面积允许有正负3%的误差）。现在开发商逾期10个月没有交房，还修改了部分小区规划，而小区因存在很多问题，至今没有验收合格。小区内别墅、单元房，开发商现在将别墅的花园面积当成小区的公共绿化面积验收。我买的房子属于别墅型，花园说没就没了。请问这种情况我该如何应对？

张先生

【解答】

张先生，您好！根据《中华人民共和国合同法》规定，“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同，受法律保护。”“合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的，可以协议补充；不能达成补充协议的，按照合同有关条款或者交易习惯确定。”现您与开发商自愿签订购房合同及补充协议，该合同合法有效，双方应根据主合同及补充协议约定履行各自的义务。现开发商不但违反了主合同约定，逾期10个多月尚未交付房屋，还擅自更改规划，客观上已不可能按补充协议约定交付220平米的花园，其行为构成违约。若开发商的违约行为已构成购房合同中可以解除合同的条件，您可选择是否主张解除合同。但若购房合同未约定合同解除条件，根据您的叙述，由于至今房屋未能竣工验收合格，且客观上补充协议约定的花园无法交付，您可依法催告后以合同目的无法实现为由主张法定解除双方签订的购房合同。

楼上长期制造噪音 不堪其扰如何维权

楼上邻居长期制造噪音骚扰，影响我的正常生活，他们天天走路震楼、摔门、往地上砸东西、剁菜，噪声特别大，还有大晚上唱歌，半夜三更电视声音太大，凌晨三四点往地上摔东西等等。我曾经用棍子捣天花板反击过一段时间，但是没有效果，只能天天戴耳机以防被他们吵到，不然睡个觉都不安稳，工作都不能专心，长期以来睡觉从来没有自然醒过，都是被楼上吵醒的。我想通过法律手段来应对，但不知道该如何固定证据，该如何才能告赢他们？

郑先生

【解答】

郑先生，您好！根据《中华人民共和国物权法》规定，不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。现楼上邻居引发的噪音，影响您的正常生活。您有权向人民法院起诉维权。对于具体的客观事实，您可以通过向其他周边邻居取证、向居委会物业反映情况请求协调处理、噪音鉴定以及直接与楼上邻居对话等方式固定有关证据。为了保证客观证据的取得具有合法性、有效性，建议您向当地律师请求帮助，相信将专业的事情交给专业人士做，会为您的维权助力。

疫情期间租期到期 房东要求增加房租

疫情期间租房合同到期，我和房东电话联系，对方说疫情期间情况特殊，晚点搬走没关系，因为找新的房源正好也不是太顺利，我推迟了近20天才搬走。当时只是口头约定，我也没有录音。事后退房时，房东要我多交一个月房租，否则拒绝退租房押金。请问遇到这种情况该怎么办？

丛女士

【解答】

丛女士，您好！根据《中华人民共和国合同法》规定，租赁期间届满，承租人继续使用租赁物，出租人没有提出异议的，原租赁合同继续有效，但租赁期限为不定期。根据您的所述，您的租房合同到期，您与房东电话联系，双方就疫情期间的续租达成一致，但未约定续租期限，故原租赁合同仍对你们双方有效，只是租赁期限为不定期，在不定期的续租期间，您有权随时解除租赁合同，并按实际租赁天数支付房租。现您续租了20多天，双方应就实际租赁的天数结算租金，房东要您交一个月房租否则拒绝退还租金的要求没有事实和法律依据，您有权拒绝。