

投诉实录

疫情导致海外婚礼取消 消费者要求退款遭拒绝

投诉人：王小姐
投诉时间：2020 年 6 月

受新冠疫情影响，各级政府不仅对国内聚集性行为予以规制，同时对公民出入境也有非常严格的管理措施。因此，很多人梦寐的海外婚礼无法成行也不敢成行，导致的退款纠纷也成为消费者近期的一大投诉热点。

◆记者连线

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员当即联系了经营者，经营者表示，当时与王小姐签订服务合同后，就将定金交给了巴厘岛当地的合作方预定场地。王小姐提出取消婚礼后，公司也第一时间与巴厘岛当地进行沟通，但是对方拒绝了退款的要求，表示巴厘岛当地在 6 月份左右就会陆续开放，只能予以延期。而对于这场婚礼的实际支出，相关的付款转账凭证也给王小姐了。

疫情发生后，文化和旅游部旅游质量监督管理所下发的《关于妥善处理疫情旅游投

诉的若干意见》明确表示，因疫情影响导致旅游合同无法履行的，应认定为不可抗力

的情形；并要求因疫情解除旅游合同，旅游企业应当在扣除实际支出且无法挽回的费用后，将余款退还旅游者。对于不能退还的费用，应提供明确的支出且不可退还费用的证明材料，确保旅游者的知情权。

由于经营者提供了相关凭证来证明，他们实际支付给巴厘岛当地的场地预定费用是 5000 元，按照国家相关的规定和政策，只能退还消费者 700 元的费用，考虑到王小姐

的损失较大，所以才建议王小姐延迟婚期。经过多次协调，双方分歧较大，无法达成一致，工作人员只能建议王小姐通过其他途径继续维权。

新冠肺炎疫情对旅行业造成了极大的冲击，对不同地区、不同案件的影响存在差异。在不可抗力的适用条件下，必须具体问题具体分析。出于减少双方损失和支持旅游业复工复产的考虑，消保委提倡消费者和经营者尽可能友好协商，优先采取延期或者其

他变更合同的方式，以减少经济损失。

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，根据疫情防控等需要确实无法出行，消费者王小姐有权以不可抗力为由请求解除合同，并有权要求经营者退还一定的费用。

“根据《民法总则》规定和全国人大法工委的解释，因疫情影响导致旅游合同无法履行的，应认定为不可抗力。”金玮律师表示，因不可抗力原因解除合同后，经营者应向消费者退还未实际发生的费用，而对于无法退还的实际发生费用如签证费用、境外预定费用等，双方应本着相互理解、共同抵抗疫情原则协商解决。司法实践中，如若双方难以达成一致意见的，法院将会依据诚实信用原则、公平原则予以处理。

“旅游企业应当在扣除实际支出且无法挽回的费用后，将余款退还旅游者，而经营

者仅以已支付境外预定费用为由就拒绝退款的做法并不合适，经营者除提供明确的支出证明材料之外，还应提供不可退还费用的证明材料，从而保障消费者的知情权。”金玮律师指出，根据《文化和旅游部旅游质量监督管理所关于妥善处理疫情旅游投诉的若干意见》的规定，出境游应按照相关目的地国或地区已宣布的退费政策进行退费，对目的地国或地区尚未出台退费政策的出境游产品，旅游企业应尽力协调地接社和履行辅助人进行退费；同时，旅游企业对于不能退还的费用，应提供明确的支出且不可退还费用的证明材料，确保旅游者的知情权。

此外，金玮律师提醒经营者，虽然行业受疫情影响严重，但经营者仍应当诚信经营，积极协调地接社和履行辅助人进行退

费，如确实无法挽回有关费用的，也应向消费者提供明确的支出且不可退还费用的证明材料，并做好解释说明工作，以取得消费者的谅解，避免广大消费者选择“用脚投票”。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

简讯

虹口区消保委

“云课堂”为消费者解忧

□记者 金勇

本报讯 疫情尚未结束，黄梅高温叠加的极端天气，消费者使用空调时该如何保养和清洗呢？虹口区消保委响应消费者的呼声，结合消费热点第一时间推出直播课堂。7 月 20 日下午，虹口区消保委首创的“5G+ 云课堂”如期开课，本期的主题就是“家用空调的保养和清洗”。“云课堂”以全区覆盖的模式，运用前期预告、问题征集、云端授课、互动解惑的方式，为消费者带来消费指导新体验。

“课堂”中，专家通过介绍空调的结构、内外主机的作用、家用空调的日常保养和清洗，以及空调选购等知识，深入浅出地进行了讲解。课后直播课堂还通过互动提问，为社区消费者解答了空调使用中的疑问。

批发货物不付款
涉嫌诈骗后悔莫及

□见习记者 翟梦丽 通讯员 沈欢欢

本报讯 去菌菇摊批发拿货，向店主出示付款输入金额操作界面、但实际并未确认支付，由此多次骗取摊主菌菇农产品。近日，嘉定区人民检察院办理了一起假装用手机支付付款的方式实行诈骗的案件，犯罪嫌疑人罗某到案后如实供述犯罪事实，主动对被害人范某进行赔偿，加之涉案金额较小、罗某无前科劣迹、在本市有固定居住地等原因，嘉定检察院依法对罗某作出相对不捕的决定。

被害人范某经营菌菇类批发生意，每个月都会整理核对账目，令他感到奇怪的是，近几个月以来的账目一直存在异常，实际收入远远少于账目收入。于是范某便开始留意前来购买的顾客是否进行如实付款。罗某在徐汇区的一菜场从事蔬菜的生意，范某的菌菇摊就是罗某的菌菇货源。范某经过比对，发现罗某有多次批发货物后未付款的嫌疑，于是报警。

经侦查后，罗某被传唤至派出所进行审查，他如实供述了自己的行为，并后悔不已。

普陀警方侦破
盗用他人手机支付案件

□见习记者 谢钱钱

本报讯 因生活拮据，男子冯某竟对熟睡中的女友动起了歪脑筋，偷偷盗用其手机支付购买新手机企图套现，还好被害人及时发现并报警。日前，冯某被普陀警方依法采取刑事强制措施。

近日，普陀公安分局东新路派出所接到报警，李小姐发现自己的手机支付功能被盗窃，怀疑是自己男友冯某所为。接报后，民警立即赶赴现场处置，并将冯某传唤至派出所作进一步调查。到案后，犯罪嫌疑人冯某如实供述了自己的犯罪事实。原来，冯某近期急需用钱，一时头脑发热的他，对自己女友起了贼心。于是，冯某趁李小姐熟睡之际，悄悄解锁了李小姐的手机，并使用手机解锁密码破解了支付密码，偷偷购买了一部价值 6999 元的某品牌新款手机。之后，冯某还联系了二手手机回收商，企图将手机折价变卖后套现。

一周打假

假冒名牌被查

近日，广西壮族自治区南宁邮局海关在出境渠道查验区发现 5000 多件包括“巴宝莉”“龙骧”等品牌的皮带、衬衫、围巾、袜子等疑似侵权假冒商品，经仔细查验并与专利拥有人联系，上述涉案产品涉嫌侵权假冒，评估价值约 100 多万元。南宁邮局海关依法对上述涉案物品依法进行查扣，并将涉案物品

移送南宁市公安机关，依法追究涉案人员法律责任。

安全套也能有假

近日，深圳市公安局福田分局循线抓获 3 名售假嫌疑人，缴获大批假冒伪劣商品，案件仍在进一步侦办中。

今年 5 月，深圳市民胡先生在網上花了 66 元购买 24 盒某品牌的安全套。可使用过后，却感觉身体不舒服，怀疑是假冒

伪劣产品，因此向公安机关举报。

经专业机构检验确认，该批安全套确实属于假冒伪劣产品。于是，办案民警立即展开调查，成功抓获了涉嫌销售假冒伪劣商品的嫌疑人陈某，在其住处缴获了大量假冒伪劣的安全套。

根据陈某提供的线索，民警循线侦查，又抓获了另外两名嫌疑人，同时查获了未售出的假冒伪劣安全套 150 箱，共计 50000 余盒。初步核实，3 人今年的销售金额近 30 万元。

主笔闲话



直播带货、网络社交、扫码支付、智慧出行，这些对于一个熟悉网络的“现代人”来说早已是小菜一碟，不足为奇。但对于很多老年人来说，却仿佛是一道道“网络鸿沟”和“数字障碍”，时时困扰着他们。这种情况不仅仅发生在我国，全世界很多银发族都无法感受到数字技术的便利，本期“域外之音”介绍的就是各国政府和机构如何出谋划策化解这一困境。

家里的老人时常为此而烦恼。尽管他

关爱老年人，帮助摆脱“数字文盲”

们已逐渐学会了用微信社交，偶尔也在尝试电子支付，但始终不能得心应手。这不仅因为多年的习惯使然，生理上的老化同样也在阻碍着他们。别的不说，当视力越来越差，手机上的字看起来都费力，再加上手指已不再灵便，操作起来难免频频出错。如此吃力，对各种软件又不够熟悉，哪怕出现一点小问题都会让他们手足无措，只能向晚辈求助。这样的尴尬和困窘，必然导致不少老年人对网络产品产生抵触心理，更不用说那些连基本操作都不会的老年人了，要想帮助他们跟上数字时

代的步伐，除了观念上的同步外，还需要很多软件在操作上更贴心才行。

摆脱“数字文盲”的身份，不仅需要家庭年轻成员耐心地帮助，也需要整个社会给予老人更多的关心和耐心。一方面，操作系统应该对老年人开放更便捷、更简单的模式，让他们不会因为一些简单的问题就陷入困境；另一方面，社会也应该有更强的包容度，甚至尊重老年人“落伍”的自由，在很多方面保留多元化的可能，不要什么都一刀切，只图自己方便，而忽视甚至歧视老年人。

金勇