



“早鸟票”非最低价 想退差价维权难

□记者 章炜

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，您可通过扫描下方二维码，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。

事由：

王先生在某票务平台花费 228 元购买了一张原价为 338 元的“东莞潮 TAI 音乐节”的“早鸟票”（商家提前放出的折

买了“早鸟票”，却发现商家推出的优惠票价一个比一个低。对此，律师表示，“早鸟票”是一个网络流行词，概念也来自于国外，通常是指正式演出前的预售票，价格往

往低于正价票，但不必然是“最低价”。除非商家在销售“早鸟票”时宣传诸如“最低价”“最优惠价”或类似意思表示，否则消费者主张“差额补偿”较难成立。

律师解答：

德恒上海律师事务所王瑞鹏表示，所谓“早鸟票”，来源于国外的“early bird tickets”，指一般航空公司或者酒店的促销活动，通常提前两到四个星期左右预订，能够享受较低的折扣。传入国内后翻译为“早鸟票”，意为“早起的鸟儿有虫吃”，是主办方在票务上的一种吸引消费者的营销模式。虽然与“正式票”相比，“早鸟票”通常价格较低，但这并不意味着商家必然作出“最低价”或“最优惠价”等意思表示。

同时，根据《消费者权益保护法》第 55 条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增

加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。”

若主办方在销售“早鸟票”时并未作出上述承诺，即使之后票价更低，主办方也不属于欺诈行为，无需“退一赔三”。反之，若商家在销售“早鸟票”时宣传为“最低价”“最优惠价”或承诺“保价”“退差价”，王先生有权要求退差价或“退一赔三”。

另外，“保价”即“价格保护”“价格承诺”，系经营者为了更好地提升消费者的购物体验而以商业广告、产品说明、销售推介、实物样品或者通知、声明、店

某高校免费送票等情况。于是，王先生想退票再从其他平台购买价格更低的票，但商家表示无法进行退票。这种情况下，王先生来电咨询，可否要求退票或者退差价？演出票务宣传促销是否应明示保价？

堂告示等方式，对商品或者服务价格所作出的具体确定的承诺，一般表现为商家承诺售后价格降低时向消费者补偿差价。“保价”通常作为格式条款出现，根据《消费者权益保护法》第 26 条规定：“经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。”若演出票务宣传促销时，主办方提供“保价”，该承诺属于与消费者有重大利害关系的格式条款，主办方应当以显著方式提请消费者注意并按照消费者要求说明。

商家强制要求买延保 此举合规吗？

我想在某汽车销售公司订购一辆车，除车款以外，商家在订购合同和买卖合同中均约定需额外支付 4800 元购买原厂延保一年。我认为有权选择是否购买延保服务，不应强制绑定。商家这样做合规吗？该如何维权？ 张先生

【解答】

根据《消费者权益保护法》第九条规定：“消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。”《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条规定：“经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规定：强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准。”因此，消费者对于经营者通过格式条款、通知、声明、店堂告示等方式进行搭售的行为，可以向市场监管部门举报。

因此，对于是否购买延保服务，您

享有消费者的选择权。对于强制绑定式销售，您有权拒绝。

“英短猫”变土猫 该如何维权？

我花 1000 余元在网上购买了一只“英国短毛猫”（简称“英短猫”），收货后却发现大不一样，英短猫变成了土猫。我该如何维权？ 陈女士

【解答】

据您所述，您购买的宠物猫“货不对板”，售猫商家瑕疵履约，涉嫌虚假宣传或消费欺诈行为。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十五条规定：“消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。”因此，您可要求商家退款，并赔偿物流费等其他损失。

该法第五十五条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。”作为消费者，您可注重保留电子买卖合同、订单截图、商标宣传界面存证、收货视频等证据。必要时，您可将商家诉诸法院请求三倍合同价款赔偿。

离职被要求支付违约金 法律对此如何规定

我于去年和公司签订了专项培训服务合同，合同约定服务期为三年。近日，我因家庭原因向公司提出辞职，但公司要求我支付违约金。离职应当支付违约金吗？法律对此是怎样规定的？ 杨先生

【解答】

《中华人民共和国劳动合同法》第二十二条规定：“用人单位为劳动者提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，可以与该劳动者订立协议，约定服务期。劳动者违反服务期约定的，应当按照约定向用人单位支付违约金。违约金的数额不得超过用人单位提供的培训费用。用人单位要求劳动者支付的违约金不得超过服务期尚未履行部分所应分摊的培训费用。用人单位与劳动者约定服务期的，不影响按照正常的工资调整机制提高劳动者在服务期期间的劳动报酬。”因此，您与公司签订了专项培训服务合同后，在三年服务期未届满时提出离职是需要按合同约定支付违约金的，但数额不得超过剩余服务期应分摊的培训费用。如果该专项培训服务名不副实，比如该培训虽名为专项培训，实际是面向全体员工本职工作的一般性培训，公司也并未为此专项培训服务额外支付相应的费用，在此情况下，可与公

司进行协商，要求少付，或者不付违约金。

与室友有纠纷 退房算违约吗？

我通过某长租公寓平台与人合租房子，但是新来的室友晚上非常吵闹，并且不及时处理干湿垃圾，影响我的居住体验，我想退房，平台却要求我支付违约金。在这种情况下，可以要求平台退还押金或者免费换房吗？ 刘女士

【解答】

刘女士您好，根据您的描述的问题答复如下。首先，您可查阅和中介公司签订的租赁合同中有无关于退租条款的约定，明确是否无责解除合同的可能。其次，您可将合租室友影响您正常休息的问题向中介公司反馈，要求其出面予以解决。如中介公司拒绝解决，或无任何效果，仍严重影响您正常休息致使合同目的不能实现，您可根据《中华人民共和国民法典》第五百六十二条“当事人协商一致，可以解除合同”，通过与中介公司协商解除合同。或根据《中华人民共和国民法典》第五百六十三条：“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务。”因中介公司无法为您提供满足居住条件的住房，致使合同目的无法实现，您可以据此要求解除合同。