

□ 记者 章炜

春节假日即将来临，在线旅游平台上有不少“上海迪士尼 VIP 服务”的商品在售。“短视频里，导游会带领游客前往每个项目，走预约通道，没想到现场全是自己排队。”董女士一家三口准备去上海迪士尼游玩，在旅游公司花费 7300 元购买了“VIP 免排套餐”，然而体验后发现承诺的“免排队”子虚乌有。董女士要求旅游公司退费，工作人员均不予理会。董女士一气之下，将旅游公司告上法庭，要求对方退一赔三。上海市青浦区人民法院立案后，依法适用小额诉讼程序，于近日公开开庭进行了审理。

承诺的“快速通行”不兑现

2024 年 4 月 17 日，董女士在抖音平台刷到一家旅游公司宣传视频，声称可以购买迪士尼门票套餐。董女士添加工作人员微信，工作人员发送相关套餐宣传图片，上面琳琅满目有各种“快速游玩”和“快速通行”套餐。当日，董女士支付 7300 元，订购了“套餐三”VIP 免排队尊享导览，内容包含：门票，游玩项目数量为：14-15 项快速游玩（6-8 大热门含快速通行、花车巡演观赏位、三大热门演出、烟花观赏位），服务包含：门票、优先提前入园、VIP 快速通行、VIP 尊享礼宾服务。

同年 5 月 3 日，董女士到迪士尼乐园现场后发现，除了门票，公司并未提供对应的服务，该排队还是得自己排队，也没有巡游观赏位服务等，董女士在当时就视视频留证据。此后，她多次联系工作人员解决此事，工作人员均不予理会。

董女士认为，按照套餐内容，她应该享受尊享礼宾服务，可以免排队快速游玩迪士尼乐园。旅游公司的行为属于严重的虚假宣传、欺诈消费，应当按照《消费者权益保护法》相关规定“退一赔三”，价款合计 29200 元。公司法人占女士作为公司唯一自然人股东，应当承担连带责任。

“我们是买票走通道的”

法院查明，2024 年 4 月 17 日，该旅游公司在微信上发出的“上海迪士尼 VIP 尊享通道计划确认函”显示，旅游公司为董女士一行提供接送站、预订酒店、迪士尼“套餐三”等服务。费用项目显示，成人 2200 元×2+儿童 2000 元+住宿 550 元/间/晚×2=7500 元，定金 4100 元，尾款支付 3200 元，返程支付剩余 200 元。

在微信上，董女士多次就确认函内容沟通，再三询问是否需要排队，旅游公司回复：“都是给您买票的，

我们也不是说给人占位那种，我们是给您买票走通道的。”同日，董女士通过公司提供官方收款码扫码支付 4100 元，公司通过微信告知董女士迪士尼门票票号。2024 年 5 月 1 日，董女士一行提前到达上海。2024 年 5 月 2 日，董女士一行自行前往预订酒店入住，共住 2 晚。2024 年 5 月 2 日，董女士向旅游公司支付尾款 3200 元。2024 年 5 月 3 日，董女士一行至上海迪士尼乐园，发现压根不是那么回事。“花了大价钱，其实买的就只有门票，该排的队都得自己排。”

法院查明，该旅游公司于 2021 年 6 月 29 日工商设立登记，公司性质为有限责任公司（自然人独资），占女士为该公司唯一股东，任公司法定代表人。

记者调查发现，在互联网投诉平台上，不少人分享类似购买“免排队”套餐被坑的经历，有商家利用消

费者不熟悉景点票务信息、路线等，捏造出不同名目的 VIP 服务等。那么，迪士尼“免排队”服务真的存在吗？记者了解到，迪士尼官方出售的“免排队服务”主要有尊享卡、礼宾服务、尊享导览服务三类，购买这三类费用均不包含门票，其中，礼宾服务、尊享导览服务可在入园前提前购买，尊享卡的获取则需在入园后通过官方 APP 绑定门票后进行购买。

上海消保委部门曾发出提醒，“免排队”等增值服务均需在官方渠道即迪士尼官方 APP、迪士尼官网或者迪士尼公众号购买，旅游公司提供的迪士尼套票（含门票及尊享卡）也是根据游客提供的个人信息通过迪士尼官方途径进行的代购。尊享导览服务的导游是园区工作人员，而非旅游公司的导游。因此，消费者在挑选旅游公司时应以时间久、信誉好为前提，不要相信某些旅游公司以及黄牛打着“尊享导览服务”出售的“快速通行服务”。

法院：旅游公司应退还相关服务费用

法院认为，根据董女士陈述及提供的证据可以证明，董女士与旅游公司之间达成了口头旅游合同。该合同关系合法、有效，受法律保护。根据原、被告协商内容可知，董女士在旅游公司处购买迪士尼乐园旅游套餐，其目的在于获得高质量、免排队、有引导的旅游体验。但在实际履行中，旅游公司仅向董女士提供了迪士尼乐园的门票，承诺的其他服务内容均未

提供，导致董女士难以获得依约可预期的快速游玩体验，旅游公司履约存在明显不当，显属违约，其违约行为致使合同目的无法实现，董女士主张双方的旅游合同于 2024 年 5 月 3 日解除，于法有据，法院予以支持。

合同解除后，公司未履行的服务，应退还董女士相关费用，并向董女士承担违约责任。关于退还款项，结合上海市迪士尼乐园项目增值服务

价值、上海迪士尼乐园门票价格，综合董女士旅游目的、旅游公司违约程度、董女士已享受的服务，法院酌定旅游公司退还董女士 5120 元。占女士为公司唯一股东，根据《公司法》的相关规定，其应举证证实个人财产与公司财产相互独立，故依法应由占女士对本案债务承担连带清偿责任。据此，判决旅游公司赔偿董女士 5120 元，占女士对公司上述债务承担连带清偿责任。

诉讼实录

花几千元去迪士尼 以为“免排队” 不料买到假套餐

法院：退还5120元

消息树

根据“信用中国”信息，河北瑞诺饲料有限公司（以下简称“河北瑞诺”）因在犬粮中添加违禁药，被邢台市农业农村局罚款 2 万元。值得注意的是，河北瑞诺之前就曾因生产、销售不符合质量标准的宠物饲料而多次受到行政处罚。

行政处罚

书显示，2024 年 8 月，邢台市农业农村局与高新区社会事务局执法人员突击检查河北瑞诺，在检查过程中发现一批未标明生产日期的猫粮产品以及一桶标有“乙酰甲喹”的兽药。在后续对河北瑞诺的调查过程中，又鉴别出 6 款疑似违规的宠物食品。经检测发现，河北瑞诺生产销售的“全价宠物食品犬粮”和另一款产品样本中均检测出乙酰甲喹成分。

2024 年 10 月 24 日，相关检测报告结果正式确认河北瑞诺的违规行为，邢台市农业农村局于 10 月 28 日，将相关检测结果告知书与责令改正通知书准确送达至企业，而企业未在规定时间内申请复检，因此视为认可检测结果。

后续经调查核实，河北瑞诺共分别生产了 150 袋和 200 袋违规产品，累计销售金额达到 4374.4 元。2024 年 12 月 6 日，邢台市农业农村局依据《饲料和饲料添加剂管理条例》等相关法律法规，对河北瑞诺处以没收违法所得 4374.4 元、没收“全价宠物食品犬粮”1 袋及“乙酰甲喹”10 公斤，并罚款 2 万元的行政处罚。

据了解，此次河北瑞诺非法添加的乙酰甲喹，又被称为痢菌净，是一种兽药领域常用的化学物质，主要用于治疗鸡大肠杆菌病、雏鸡白痢、禽巴氏杆菌病、仔猪黄白痢、犊牛腹泻以及副伤寒等。当使用乙酰甲喹的剂量超过治疗用量的 3-5 倍或长期添加时，容易出现中毒反应，严重情况下甚至会导致禽畜死亡。对此，农业农村部将包括乙酰甲喹在内的十余种兽药列为非法添加兽药，并发布针对性的检测非法添加兽药的方法。

除了此次非法添加的事件以外，河北瑞诺还被曝光根据商家需求随意标注产品成分表。据央视相关报道，作为当地的低价粮生产厂，河北瑞诺工作人员曾表示，“会根据商家的需求，随意标注成分表。”（来源：南方都市报等）

在狗粮中添加违禁药被罚

河北瑞诺饲料曾被曝虚标产品成分表