

没有“拒签信”不能退款？

消保委：不能把无法出签的风险全部甩给消费者

□ 记者 章炜

章女士 2024 年 6 月通过旅行社购买俄罗斯旅游签证服务，考虑到有拒签风险，特意选择了“拒签全退”的产品，花费 3000 元。一个月后，旅行社告知：领馆加盖了受理章，但未办理出签，也未出具拒签信。章女士追问到底是出签了还是拒签？旅行社表示应该是“婉拒”了。章女士提出全额退款，怎料旅行社表示，按照产品退款规则，需要有拒签信才能全退。章女士无法接受，向消保委投诉。

随着境外游市场升温，相关投诉也水涨船高，长宁区消保委发现有不少是签证问题引发的纠纷。面对各种签证服务乱象，长宁区消保委建议，消费者应通过正规渠道选择有知名度和口碑的机构办理签证，不要轻信口头承诺。另外，尽量不要在出签前就订好机票和酒店。

有拒签信才符合全退要求？

针对章小姐遇到的问题，旅行社解释，订单披露有拒签信才符合全退要求，类似章女士这种情况（未出拒签信），费用退不下来。根据旅行社提供的材料显示，3000 元的签证订单，旅行社收取了 400 元的服务费，另外 2600 元（包含领馆价、邀请函、签证中心服务费等）均支付给了签证中心。

长宁区消保委认为，消费者并不知晓领馆还有“已读不回”的操作，作为专业机构，旅行社应当尽到提醒义务，事先告知可能出现既不出签，也没有拒签信，从而无法全退的情况。本案经多次沟通，旅行社给出 1200 元方案，尽管消费者仍有损失，但是考虑到后续维权成本，接受了调解方案。

长宁区消保委分析，在调解过程中，消费者表示完全依照旅行社的要求提供签证材料，最后还是无法顺利出签。而旅行社则强调是否出签要看使馆，无法 100% 保证准时出签。对此，长宁区消保委认为旅行社作为专业机构，应当能大致预判出签情况，不能把无法出签的责任和风险，全部甩给使馆或消费者。

关注长三角

小心，别掉进“零元购学习机”陷阱！

近期，温州等地频繁出现流动摊位销售“学习机”的消费陷阱事件，引发广泛关注。例如，消费者张女士散步时被临时展台吸引，花 2999 元买到实际价值仅几百元的普通平板。发现问题要求退款时，商家却找各种理由推脱，最后直接“跑路”失联，导致维权无果。近日，浙江省消保委提醒广大学生及家长科学理性消费，增强自我保护意识，警惕各类消费陷阱，切勿轻易踩雷。

浙江省消保委揭秘商家五大套路：

套路一：虚假宣传、迷惑大众。商家常用“免费送学习机”等口号，利用家长对孩子教育的重视及老人对孙辈的疼爱设陷阱。他们在广场、小区周边摆摊，先派送小礼品营造“实惠”氛围，让消费者放松警惕后诱导其入套。

套路二：“诚意”测试、暗藏玄机。以测试购买诚意之名，要求消费者展示支付软件余额，或支付“激活费”“诚意金”。而这笔钱实则打入某“皮包公司”账号，名曰购买学习材料激活卡，且支付后概不退还。

套路三：高价低配、以次充好。售卖的学习机存在严重高价低配问题，宣传时功能被吹嘘得很好，但实际配置低，功能残缺、学习内容陈旧、系统运行不稳定，售价却与高配产品相差无几甚至更高。

套路四：心理诱导、步步为营。不良商家深谙消费者心理，先免费送小礼品，诱导支付小额费用并承诺退款，一步步让消费者支付高额费用，还安排“托儿”佯装购买，制造热销假象诱导跟风。

套路五：逃避责任、溜之大吉。消费者发现问题要求退款或售后服务时，商家找借口推诿，甚至直接撤场消失。因商家多以临时展台、流动摊位形式出现，无固定场所和明确联系方式，增加了消费者的维权难度。

浙江省消保委提示，消费者面对“免费送”等诱惑性宣传要保持警惕，详细了解活动内容和附带限制条件，切勿贪图“小便宜”而陷入消费陷阱。选择正规渠道购买，购买前查看资质证明、产品合格证及说明书等，索要正规发票和保修卡。要仔细询问有无额外收费项目，如学习费、资料费、激活费等。对商家承诺的免费服务或赠品，要明确内容和期限，并在合同或发票上注明。收集并保存好购物凭证、宣传材料、聊天记录、支付记录等证据，一旦遇到消费陷阱，及时向公安、市监、消保委等部门反映情况，或通过 12345 政务服务热线、全国 12315 平台、全国消协智慧 315 平台等渠道投诉举报，维护自身权益。（来源：浙江省消保委）

消保委提醒

1. 通过正规渠道选择有知名度和口碑的机构办理签证。
2. 做好功课，事先了解目的地国家签证政策和申办要求。
3. 重视合同，尤其注重价格、办理流程、出签时间和违约条款。不要轻信口头承诺，所有售前的保障和许诺，都要体现在合同上。
4. 另外，尽量不要在出签之前就订好机票和酒店。如要提前预订，那么建议选“可免费取消”的酒店和“可暂缓出票”的机票订单，以防因无法出行产生的退订损失。



多花500元买VIP服务还是被拒签？

胡先生 2024 年 8 月通过旅行社办理赴美旅游签证，为了增加过签成功率，又多花了 500 元购买了 VIP 服务。消费者按照旅行社的要求递交了材料，参加了面试，结果遭拒签，领馆拒签信并未说明拒签原因。消费者不满，认为拒签是由于旅行社不专业导致，要求全额退款，双方协商未果，消费者向消保委投诉。

胡先生认为自己完全按照旅行社的要求递交材料，作为专业机构，旅行社应当对拒签承担全部责任，而且自己购买的所谓 VIP 服务，也没有体现任何价值，合同目的未能达成，要求旅行社退还全部费用。旅行社表示，从未承诺过 100% 成功过签，合同（订单）也披露了拒签风险，已经退还了全部服务费，还

有 1200 多元签证费用由签证中心收取，无法退还，考虑到消费者损失，申请了 100 元补偿。

长宁区消保委认为，从双方提供的凭证来看，消费者按照旅行社的要求递交了相关材料，旅行社也在约定时间内向领馆递交了材料，而拒签信无法判断拒签原因，因此无法判断究竟是谁的责任，考虑到消费者损失，长宁区消保委建议旅行社和消费者共同分摊损失。

长宁区消保委分析，一些商家声称加急费是付给使馆的，但是据消费者反馈，询问了工作人员得知使馆压根没有收这笔费用，一些使馆还特意公示了收费规则，明确禁止中途加急，选择加急需要在申请的时候就确定，这个说法明显与商家表述大相径

庭。有消费者表示交了加急费，最终依然无法及时出签，而商家把无法顺利出签的原因归结于使馆，尽管最终退了加急费，但是因此造成的行程耽误以及退改签的损失，商家无法承担。这个问题的关键在于经营者是否违约，在遇到突发状况时是否尽到注意义务和提醒义务。

另外，在办理签证过程中，消费者难免遇到补充提交材料的情况，此时就要收取远高于市场价的一些费用，比如快递费、短信通知费、打印费、拍照费等。长宁区消保委认为，高定价本身是市场行为无可厚非，但是所有的收费都应当在消费者付款下单前明示，要做到明码标价，而不能利用消费者着急的心态坐地起价。