

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用即付稿酬

出境游保证金,归还为何这么难?

多名旅游者投诉傲云公司久拖不还保证金,消保委称其“无相关资质”



消费者出游前交纳了一笔出境游保证金,旅游回来后,这笔押金能不能如期退回来成了不少市民心头痛。近日,多名市民向“民生速递”投诉,他们参加上海傲云旅游咨询公司(以下简称“傲云公司”)旅游团,出游前被要求缴纳大笔出境游保证金,然而,该在出游后归还旅游者的这笔保证金,却被傲云公司一拖再拖,甚至时间长达半年之久仍未归还。

保证金一月后才归还

今年年初,喜欢旅游的张阿姨接到一个电话,电话那头自称是傲云公司的邀约员,请她去听旅游课程。“我本来对电话邀约不感兴趣、也不信任。”张阿姨回忆道,对方反复打电



市中心一家旅行社内人满为患,前来咨询出境游的市民让接待员忙个不停
本报记者 张龙 实习生 蒋磊 摄

话过来,还说一口流利的上海话,她的疑虑被慢慢地消除了。元月中旬的一个周末,她约了好朋友一起去听讲座。当时,傲云公司租借在北京西路上某高档写字楼内。“办公室装修得非常辉煌,工作人员都说上海话,给我们的感觉是,这是一家本地人创办的旅游企业,可以信任,和朋友一起交纳了 49800 元会费。”

随后,傲云公司工作人员给了张阿姨及朋友 4 人去济州岛和日本游的旅游体验券,并请他们等待开团通知。1 月 20 日,张阿姨果然收到傲云工作人员发来的出游通知,但是,要求立即交纳 2 万元的出境游保证金,承诺旅游回来 20 个工作日内返还。张阿姨第一时间交纳了保证金,并提交了个人护照等材料,申请办理日本签证。原本,张阿姨的日本游旅行团出发日期为 3 月 31 日,直到 3 月中旬,张阿姨均未接到出游通知,询问后才知道,日本签证没有办好。3 月 20 日,傲云公司工作人员明确告知,日本游不能成行。

早早计划好的日本游意外“泡汤”了,张阿姨提出拿回 2 万元出境游保证金。意想不到的是,傲云公司工作人员以种种说法拖延:“以后,你们还会跟公司出游的,保证金就暂由本公司代为保管吧。”、“即便没有出游,保证金也至少需要 20 个工作日后才能归还”……这些理由让张阿姨顿时生疑,坚持要尽快拿回保证金。为了追回这笔保证金,张阿姨每天中午去做云公司,询问退款最近进展。追要出境游保证金的过程中,傲云公司办公地点从北京西路搬至华池路。直到 4 月底,傲云公司才将 2 万元保证金归还给张阿姨。

苦等半年要不回保证金

相比之下,70 多岁的施先生却没有张阿姨那么“幸运”。今年 4 月,施先生报名了傲云

公司的美国游,交纳了 3 万元的出境游保证金,然而,他从美国回来以后到现在,一直要不回保证金。

今年 4 月,施先生参加傲云公司组织的美国游,被要求交纳 3 万元保证金。施先生回忆道,他交出出境游保证金时,跟傲云公司签了一份书面协议,写明旅行结束后 20 个工作日内返还。4 月 19 日,施先生结束旅行回到上海,傲云公司却迟迟未退还出境游保证金。

“打傲云公司的电话,经常没人接。我不得不赶去做云公司询问最新说法和处理方案。结果,我几次上门均得到同样回复:经理不在公司,一个礼拜后主动电话联系。回家等一个月,也等不到联系电话。”更令施先生气愤的是,傲云公司称公司没钱归还出境游保证金,希望给他写一张欠条。

万般无奈之下,施先生向市消保委、市旅游局等部门投诉。之后,傲云公司发出一份书面通知,答应 8 月底退钱;到了 8 月底,傲云公司还是没有退钱给施先生。上周,施先生去了位于华池路的傲云公司办公室,依然没得到归还出境游保证金的明确回复。“我年纪也大了,走动也不是很方便,不知道如何要回这笔保证金。”施先生的话语中充满了无奈。

记者还了解到,有一位寿女士通过傲云公司办理出境游时,被要求缴纳 10000 元保证金。傲云公司承诺,消费者回来后将全额退还该费用,事后以种种理由久拖不退。另一位虞女士回忆,今年 1 月,购买了傲云公司美国东海岸夏威夷旅游产品,支付出境游保证金 1.5 万元。虞女士旅游归来,公司方面承诺退还的“出境游保证金”迟迟未到账。

该公司不具备相应资质

上海市消保委调查发现,傲云公司不具备出境游经营资质,未与消费者签订“保证金协议”和约定“专款专用”等事项。对于拖延退费之事,傲云公司称系资金周转出现问题所致。

记者查询企业征信系统信息发现,傲云旅游咨询公司经营范围为旅游咨询(不具备旅行社资质),所以,其并不具备出境游的经营资质。据了解,傲云公司的出境游产品都与第三方旅游公司合作,傲云公司客服部负责人王彦萍表示,合作的都是大中型旅行社。

“公司已经停止收取消费者的保证金,并对之前存在的问题进行整改。”面对记者的追问,昨天,王彦萍回应道,公司资金回流还未到位,向消费者退款的力度不大,正在想办法解决。游客被拖欠的保证金,拿到手仍无确切时间。 本报记者 杨玉红 实习生 叶子青

青海省冬虫夏草协会 “虫草鉴别课堂”进驻“西御堂”

青海省冬虫夏草协会“虫草鉴别课堂”现已进驻西御堂冬虫夏草连锁店。现场将以真实、丰富的标本,细致、翔实资料,清晰、

简明的影像,教您快速掌握选择正宗虫草的窍门,花上一刻钟仔细观摩、品味,让您从此能辨真伪优劣,会选虫草,善用虫草。

西御堂

2015新采虫草

好品质

好价格

凤毛麟角

超越11.11

- 标准1500头、2000头2015玉树新采虫草买50克赠同品10克
- 特惠整支优选虫草（3200-3400头）最低仅售99元/克
- 惊喜特价仅限12月10日——15日，先到先得，敬请电话预约

西御堂冬虫夏草坚持诚信至上,成立近两年以来,依托青海省冬虫夏草协会的技术、资源支持,采取产地直送的方式,去掉多重中间环节,以实惠的价格、放心的售后,将来自玉树冬虫夏草核心产区、高海拔地域——正宗、新鲜的玉树虫草呈送给消费者,赢得了广泛认同与好评。

买虫草,西御堂给您“定心丸” 敢承诺,品质无忧、售后放心

只售当年新采虫草:货品来自平均海拔4800 米以上的西御堂虫草采集基地,属正宗、新鲜的玉树高海拔地域优质虫草。因其产地海拔高度更高,常年低温,虫草生长缓慢,生长周期更长,虫体内营养积蓄更多,品质更优、滋补养生的服用体验更明显。

特别提供“满意保障”:感觉买贵了、后悔了、不称心了、不要了,未拆封的虫草均可在15天内办理无理由退换货。

杜绝价格欺诈、倡导明白消费:杜绝各种名义的虚标规格、价格,不搞先提价再打折的虚假优惠;杜绝以次充好,以低价格来

销售品质低劣的陈年虫草、低海拔虫草,蒙蔽消费者。

假1赔10:杜绝陈年虫草、死草、假草、穿签、掺假、以次充好、以陈充新,如有发现,假1赔10。

2015 新采玉树虫草等级与价格参考		
规 格	西御堂售价 (元 / 克)	本市大型商场、药店 参考价(元 / 克)
约 1000 头 / 斤	359	998
1500 头 / 斤	299	698
2000 头 / 斤	249	618
2500 头 / 斤	199	528
3000 头 / 斤	169	338
优选断草	89	258
长宁区长宁路350号(江苏北路口) 黄浦区金陵东路400号(群力草药房西大厅) 闸北区保德路410号(阳曲路口) 浦东新区上南路3820号(华夏西路口)		
咨询订购 400 0011 366		

消费者尽量采用非现金形式担保

市消保委提醒市民出境旅游时,首先要选择有出境游资质的旅游企业。查看其是否具有《旅行社业务经营许可证》和《企业法人营业执照》,还要查看旅行社是否具备相关出境游资质。当旅行社要求交纳出境游保证金时,消费者可与旅游企业协商,采用非现金形式提供出境旅游担保。如采用第三方托管、冻结银行卡内款项等形式。同时,消费者须注意核对相关合同签订及收据、发票开具主体与企业宣称的主体名称是否一致,切勿将“出境游保证金”转入个人账户。消费者还应与旅游企业签订“保证金协议”。对担保形式、金额、用途、返还方式和时间等事项进行约定,明确

双方的权利义务。

在出游前后,消费者都要妥善保存相关合同、票据等证据资料。如遇到旅游企业挪用、侵占出境旅游押金,应及时向相关行政部门投诉举报,维护自身合法权益。

“消费者向旅行企业交纳出境游保证金时,需谨慎。”中国旅游未来研究会副会长刘思敏也提醒道,当旅行企业提出收取保证金时,消费者可以拒绝,选择不收取保证金的旅行企业;如果多家旅行企业都收取保证金,消费者可以建议非现金担保方式,尽量不使用现金;如果旅行企业一定要收取现金,消费者可以考虑引进第三方机构代管或监管;最后,消费者在向旅游企业交纳保证金前,一定要签订书面合同,约定好付款方式、退还方式及时间等。 本报记者 杨玉红