



市消保委 2017 年消费投诉典型案例

布拉旅行涉嫌低价揽客 骗取消费者预付款

■案情简介:2017 年,市消保委接到众多消费者关于悦行信息科技有限公司(上海)有限公司(布拉旅行)不履行约定的投诉,消费者集中反映布拉旅行通过微信公众号、微博、APP 等渠道,低价招揽客户,并以预收款方式销售旅游产品。在消费者向其确认具体行程时,该公司以种种理由拒不履行合同约定且迟迟不予退款,相关投诉达到 4800 余件(2017 年 1 月至 2018 年 2 月)。市消保委介入调查后发现,布拉旅行商业模式可能存在重大缺陷,并危及消费者预付款安全。为此,市消保委于 2018 年 1 月发布公开披露,对布拉旅行侵害消费者合法权益的行为予以批评,并对消费者作出相关警示。披露发布后,公安部门随即跟进介入。2018 年 3 月 5 日,浦东新区人民检察院依法以涉嫌合同诈骗罪对犯罪嫌疑人批准逮捕。浦东新区检察院称,布拉旅行在明知公司无实际履行能力的情况下,仍以低于成本价的价格进行超卖,以负债来维持公司运作。至 2017 年底案发,布拉旅行骗取客户预付款 1.8 亿余元。

◎消保委点评:诚实信用是经营者应当恪守的首要原则。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定:“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、诚实信用的原则。”经营者在预售产品和服务时,应当保证其能够切实履行合同相关约定。如果发生不可预见情形,导致其无法履约的,也应当及时告知消费者并作出相应补偿。如果经营者明知其无法实际履行合同约定,却仍然向消费者销售产品和服务的,其目的显然是骗取消费者钱款。该行为不仅违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》,更是一种犯罪行为,不法经营者必将为其行为承担相应法律责任。

翠园国际旅行社违规收取“出境游保证金”且拒不退还

■案情简介:2017 年 9 月,市消保委连续接到消费者投诉,反映上海翠园国际旅行社有限公司(翠园国际旅行社)在提供出境游旅游服务过程中,以“出境游保证金”的名义向消费者收取人均 10 至 30 万元不等的费用,并要求消费者直接以现金或转账方式交付。消费者如期回国后,该公司不仅未履行之前承诺(协议约定“35 个工作日完成审核作业即可进入保证金的退款流程”),还编造种种借口拒不退还消费者钱款。相关投诉金额涉及数百万元。市消保委介入调查发现,翠园国际旅行社未按照相关规定以银行托管方式收取保证金、涉嫌挪用该笔费用等。市消保委于 2018 年 1 月对该公司

侵权行为予以公开披露,对尚不知情的消费者予以提醒,帮助其及时维权。

◎消保委点评:依法依规经营是经营者必须恪守的底线。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。”收取出境游保证金是旅游行业通行做法,但消费者未必了解出境游保证金合规的收取方式。翠园国际旅行社正是利用了这种信息不对称,违规收取和挪用消费者的保证金,危及消费者财产安全,侵害消费者合法权益。

“牛家帮”不履行约定,消费者预付款无处索要

■案情简介:2017 年,市消保委受理众多消费者关于上海腾牛电子商务有限公司(牛家帮 APP)的投诉,反映该公司通过 APP 预约形式提供相关家政服务。消费者充值钱款后,发现该公司无法履约,也无法按约如期退款。从 2017 年 3 月开始,牛家帮 APP 出现阶段性停用、公司客服无人接听的情况。经消保委多方查询,均无法有效联系该公司。据了解,该公司已陷入停业状态。

◎消保委点评:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定,上海腾牛电子商务有限公司预收消费者钱款,应当按照约定提供家政服务。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。当前,互联网初创企业的资金需求巨大,一些公司除获取风投资金之外,也以预收款、押金、会员费等形式获取资金,用于经营活动。但这样就蕴藏了巨大风险,一旦企业经营不善,消费者的钱款便无处索要。消保委建议相关部门予以关注,完善立法和强化监管。

享骑计费异常、设备故障、退款拖延等问题 致使投诉爆发式增长

■案情简介:2017 年,市消保委共计受理上海享骑电动车服务有限公司(享骑)投诉 4004 件。2018 年 1 月,投诉量 905 件,同比增长 129 倍,环比增长 11 倍,主要集中在计费异常、退款拖延、处置推诿等问题。消费者普遍反映,车辆设备故障、系统故障等技术问题不断,造成不正常计费。当消费者申请退还押金时,享骑往往无法按约退款,售后渠道形同虚设,消费者财产权、求偿权受到侵害。

◎消保委点评:高速扩张是互联网+行业的普遍特点。企业通过快速扩张将优质服务带入更广阔的市场,同时也为更多的消费者带来便利和实惠。但是,市消保委认为,互联网+企业高速扩张的同时应当

坚守三大原则:一是设施和技术的发展应与扩张速度同步,杜绝因技术不成熟或设备故障频发等原因造成消费者权益受损;二是进入新的区域发展时,其客户服务应当前置,避免消费者在使用过程中投诉反映无门;三是应采取切实措施保障消费者资金安全,不得挪用消费者押金维系经营。

贝塔健身、奥森健身 接连转让、停业 引发集中投诉

■案情简介:2017 年 1 月至 7 月,市消保委共计受理凯锦(上海)体育发展有限公司闵行分公司(贝塔健身)投诉 39 件,消费者集中反映该公司不按约提供游泳池服务,且拒绝消费者退卡诉求。对此,消保委与法院启动诉调对接程序,并由法院出具《民事裁定书》,督促贝塔健身按照调解协议约定自觉履行退款义务。但是贝塔健身公司负责人以公司转让给上海奥森健身有限公司(奥森健身)为由拒不履约,而奥森健身也拒绝承担贝塔健身债务,致使消费者仍面临退款无门境地。12 月,奥森健身又突然关门停业,再次引发大批量投诉。

◎消保委点评:近年来,健身房因转让、停业、倒闭等自身原因停止服务的情况时有发生。本案中,消费者与贝塔健身之间形成服务合同关系,贝塔健身将与消费者达成的服务合同中的权利义务转让给第三人奥森健身,应征得消费者同意。依据《中华人民共和国合同法》第八十四条规定:“债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人的,应当经债权人同意。”贝塔健身未经消费者同意将合同的义务转移给奥森健身,对消费者不发生法律效力,消费者仍有权要求贝塔健身履行合同义务。

上海星徽汽车贸易有限公司不按约提供车辆

■案情简介:2017 年 4 月 25 日,消费者李先生向上海星徽汽车贸易有限公司购买 1 辆轿车,双方对价格、交车地点、配套服务及特别约定事项达成一致,李先生于当日向该公司交纳 10 万元定金。后李先生按约要求提车,该公司却以种种理由推脱。经调查,该公司将合同约定车辆出卖他人,致使无法履约。经现调解,上海星徽汽车贸易有限公司已退还定金且作出相关赔偿。

◎消保委点评:消费者与上海星徽汽车贸易有限公司签订的车辆销售合同,属双方真实意思表示,且不违背法律及行政法规强制性规定,合同合法有效。上海星徽汽车贸易有限公司应当严格按照合同约定如期提供车辆。现该公司将标的车辆转售他人,严重违背了诚实信用的市场交易原则。

“上海奥莱商城”(账号主体为上海依曙电子商务有限公司)利用社交平台涉嫌销售假冒商品

■案情简介:2017 年 11 月,60 余名消费者联名投诉称,他们通过“上海奥莱商城”微博网页链接及微信端购买运动鞋,商家宣称所售商品均“正品保证”、“专柜发票”、“假一赔三”、“支持七日无理由退货”等。消费者收货后却发现疑似假货。当消费者要求行使“七日无理由退货”权利时,无法得到有效回复。消保委多方查询,也无法找到该公司。

◎消保委点评:当下,利用微信、微博等社交平台从事商品或服务营销的情况不断增多。但消费者通过该方式购物具有较大风险,因为社交平台营销存在隐蔽性强、主体身份模糊、售后服务缺失等问题。一些不法经营者利用上述特点逃避监管,销售假冒伪劣商品,侵害消费者权益。在此,消保委提醒消费者,谨慎在社交平台上购买商品或接受服务。

辛航旅行利用欺骗手段销售机票

■案情简介:2017 年 11 月,消费者宋女士反映,其于 6 月花费 2040 元,通过某平台向上海辛航旅游咨询有限公司(辛航旅行)购买 1 张 11 月 26 日东京至上海的机票。但在出行前夕,宋小姐却被辛航旅行告知“航班有变动”,无法按照原定时间乘机。在协商后,宋小姐接受辛航旅行为其重新出票的方案。由于辛航旅行给出的解释无法自圆其说,引起宋女士怀疑。因此,宋女士投诉希望消保委帮其查明真实原因。经市消保委调查,辛航旅行瞒天过海的操作被揭开面纱。虽然宋女士支付的是现金,但辛航旅行所出第一张机票却是积分兑换票。而据承运航空公司反馈,该机票使用的积分系辛航旅行采用非法手段获取。正是这一原因,这张机票被航空公司锁定,导致宋女士无法乘机。而所谓重新出票的第二张机票也存猫腻,其航段与宋女士的行程存在不一致。若宋女士有退改签需求,同样面临无法乘机的风险。

◎消保委点评:目前,机票背后“套路”很多。一些不法票务代理采用积分兑换票冒充正常机票、打折机票冒充全价机票、伪造行程单冒充消费凭证等手段谋取不当之利。对此,普通消费者很难察觉,一旦碰到问题会给消费者出行带来极大不便。而这些不法票务代理还会编造新的谎言继续欺骗消费者。由于票务代理行业门槛较低、监管缺失,侵害消费者合法权益的行为屡禁不止。消保委在此敦促各大从事机票销售的网络平台严把票代商户入驻关,采取有力措施,关停存在侵害消费者权益不良记录的票代商户。同时,消保委建议消费者,通过票务代理购买机票后,最好及时联系承运

航空公司核实规则、航段、价格等信息,以保护自身合法权益。

京米数码专营店涉嫌旧机冒充新机销售

■案情简介:市消保委在 2017 年投诉大数据分析中,发现一条侵权线索,有 10 余件消费投诉均指向上海京米贸易有限公司(京米数码专营店)。虽然这些消费者从不同网购平台购买手机,消费时间也较为分散,但均反映在该公司购买的手机存在激活日期远早于购买日期的问题。如消费者刘女士投诉称,其于 2017 年 3 月 27 日通过某平台在京米数码专营店网购 1 部新手机。但经手机厂商授权维修部检测,发现该手机于 2016 年 1 月已有销售和激活记录。鉴于京米数码涉嫌旧机冒充新机销售,可能涉及众多消费者,市消保委联系并要求该公司提供相关手机进货来源材料,京米数码不予配合。近日,市消保委已将该线索通报有关部门并抄告相关网络平台。

◎消保委点评:经营者是商品和服务的提供者、价格的制定者和服务方式的操控者,客观上处于优势地位。而消费者则处在信息不对称的劣势地位,通常要依赖经营者提供的信息来判断商品和服务的价值。因此,《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条、第十条、第二十条等规定,明确要求经营者在向消费者提供商品或服务时,要全面、真实地告知商品或服务的价格、产地、生产日期、有限期限、性能等信息,并确保商品或服务质量。

安能物流投诉剧增 且不予妥善处理

■案情简介:2017 年,市消保委共计受理上海安能聚创供应链管理有限公司(安能物流)投诉 162 件,连续 3 年成倍增长,主要争议集中在送货延时、物品丢损、赔付拖沓等问题。消费者刘先生投诉称,其 12 月通过安能物流运输 1 台挂烫机,收件人拆开快递时发现挂烫机外壳裂开、轮子掉落等多处损坏,联系安能物流要求赔偿遭拒;如消费者黄先生投诉称,其 11 月初网购 1 台微波炉,11 月 22 日快件抵达家附近分拨中心,连续 4 天未派送,多次拨打客服电话遭挂断。面对大量消费维权诉求,安能物流始终消极应对,不予妥善处置争议。

◎消保委点评:《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条规定:“消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。”安能物流售后服务缺失且拒不改正的行为是对消费者极大的不诚信和不负责任,侵害了消费者求偿权。市消保委对此公开批评,敦促该公司依法妥善解决争议,满足消费者合理维权需求。同时,消保委呼吁各快递企业严格按照相关法律规范,杜绝各类侵害消费者合法权益的行为,共同推动快递行业健康发展。