

突发事 / 新鲜事 / 感人事 / 烦心事

热线:962555

微博报料:新浪 @ 新民晚报社会新闻 线索一旦采用 上海滩 t.xinmin.cn/baoliao 即付酬金

# 分时度假 次日退款要扣40%

## 律师称:旅行社霸王条款触犯消费者权益

**网诉直通-消费**

本栏目由市文明办指导,市消保委提供专家咨询

年轻消费者一时冲动,与旅行社签署条款,购买了18000元旅游产品后,第二天要解约退款,但旅行社竟要扣除40%费用,还不告诉消费者40%所扣费用明细。白白损失7000多元,急得消费者“双脚跳”。本期“网诉直通-消费”关注旅行社的“霸王条款”现象,同时,也提醒消费者,哪怕是《会籍备忘录》这样的副本文件,签名时一定要看清楚条款,谨慎又谨慎。

【投诉】今年3月,我买了上海自由之旅度假服务公司的“分时度假”旅游产品,价值18000元。当时我是冲动消费,购买后第二天,

就提出退款。可对方表示,签署的《会籍备忘录》上写得明明白白:退款要扣除总价款的40%,并且消费者放弃旅行社出示各项费用的凭证的权利。我很气愤:“退款凭啥扣这么多?再说,旅行社为何不出示扣除的这40%金额的具体明细?这不是霸王条款吗?”为此,我白白损失了7000多元。(陈先生)

【调查】今年3月5日,在与上海自由之旅度假服务公司签约购买“分时度假”旅游产品后的第二天,陈先生就为自己的冲动消费懊悔。他找到自由之旅度假服务公司,提出退款申请。对方拿出了他签署的一份《会籍备忘录》,振振有词:“上面白纸黑字写着,自《度假权益买卖协议》签订7天内,提出解约要求,要扣除协议总价款的40%,并且,消费者放弃要求旅行社出示各项费用的凭证的权利。如超过7天,消费者无权提出解除协议。”因为

陈先生提出解约要求在7天内,所以必须扣除18000元的40%。

陈先生对此相当郁闷:违约责任这么高,还不能知道旅行社扣除这40%费用的明细,这不是霸王条款吗?最终,他接受了旅行社转让该产品的建议,但转让价还是被扣除了40%。“我的收入不高,家境很普通,现在一下子白白损失了7000多元,心里始终很难受。”陈先生委屈地说。

【回应】记者来到局门路自由之旅度假服务公司,工作人员表示,《会籍备忘录》是陈先生签署的,他既然签了名,就等于默认了备忘录的条款。

为此,记者致电新华律师事务所,连晏杰律师表示,自由之旅度假服务公司如此一份《会籍备忘录》涉嫌霸王条款。首先,7天内提出解约,就要扣除40%费用,这是违约责任过

高,对消费者不公平;其次,《消费者权益保护法》保障了消费者的“犹豫权”,旅行社这样的条款,实际上侵犯了消费者的“犹豫权”。关于“消费者放弃要求旅行社出示各项费用的凭证的权利”这一条,更是侵犯了消费者的知情权,损害了消费者的合法权益。消费者陈先生可以向有关部门反映,维护自身合法权益。

同时,连晏杰律师也提醒消费者,在签署合同时,哪怕是《会籍备忘录》这样的副本文件,也要睁大眼睛看清楚每一项条款的内容再签名,避免后续不必要的麻烦。

本报记者 屠仕超

消费者投诉通道

■私信新浪微博“@新民晚报社会新闻”

■登录新民网上海滩微博平台:t.xinmin.cn

■值守电话:962555

## 拍卖会唱“空城计”

### 阿诈里施骗成功竟整容潜逃

本报讯(通讯员 吴迪 记者 袁玮)本以为在网上捡到了“大便宜”,孰料跑到拍卖现场却发现原是一场“空城计”。近日,长宁公安分局成功破获了一起系列性合同诈骗案,涉案金额逾900万元。

今年1月14日,庞先生等21人按照事前的公告来到延安西路上的某拍卖有限公司参加一场废铝的拍卖会。不想到了现场才发现公司负责人“刘某”已失踪多日,公司几名员工也不知“老板”去向。庞先生等人方才觉得其中有诈,遂向警方报案。

接到报案后,长宁公安迅速成立专案组对被害人和公司员工逐一询问,由此掌握了犯罪嫌疑人的体貌特征、行动轨迹等相关信息。侦查员通过犯罪嫌疑人的女友,辗转安徽合肥、宣城等地一路寻线追踪,最终于2月24日在陕西渭南成功抓获了已整容并准备潜逃的犯罪嫌疑人房某。

据房某到案后交代,去年12月,其利用“刘某”这一假名,在网上购买了某拍卖有限公司的营业执照,招聘员工、租借办公场地,同时在网上用公司名义发布“拍卖废铝”的公告,以远低于市场的价格先后骗取了庞先生等人21人200余万元的拍卖保证金。另据房某交代,他还用相同手法于一年间在上海和嘉兴两地骗取多名被害人500万元承兑汇票及200万元拍卖保证金。现犯罪嫌疑人房某已被警方刑事拘留,案件正在进一步审理之中。

## 这块指示牌害多少人走冤枉路



◀ 指示牌误导乘客 ▲ 轮渡站停运多时 殷佳维 摄

本报讯(记者 房浩 王勤俭 通讯员 殷佳维)轮渡线虽已停运多时,但轮渡指示牌仍竖立在路口,许多不知情的市民,因此白白走了冤枉路。近日,家住杨浦区的段小姐致电本报962555新闻热线,反映民丹线轮渡站外缺少相关停运告示,误导众多乘客。

记者昨天来到段小姐所反映的杨浦区丹东路轮渡站,发现该轮渡站确实因改建已经停运,但在杨树浦路近丹东路西侧,仍竖立着一块轮渡站的指示牌。段小姐介绍说,她之前上大学时,由于家住杨浦区,学校

位于浦东,所以民丹线轮渡是她以前过江上学时经常乘坐的交通工具。去年6月,她大学毕业后,就很少乘坐轮渡。直到近日去浦东办事,走到轮渡口才发现该线路已停运。记者看到,从杨树浦路走到轮渡口约有两三百米距离,但沿途并没有张贴任何告示,轮渡公司只是在渡口内施工现场的围栏上悬挂了停运通知。“真是白跑一趟,最后我只好原路返回改坐公交。”段小姐无奈地说。

据了解,民丹线是连接浦东民生路码头和浦西丹东路码头的一条轮渡线,也是

黄浦江上客流量较大的轮渡线之一,以往早、晚高峰时,乘客众多。目前,由于该轮渡线停运,不少市民只得就近改道其他轮渡线。记者随后从上海轮渡有限公司了解到,民丹线的停运改建是东方渔人码头开发的配套工程,渡口于今年1月1日关闭,预计将于2015年6月30日重新启用。

针对市民提出的“线路已经停运,但指示牌仍高挂在路口”的问题,轮渡公司承诺,将尽快在民丹线附近加设停运的提醒标志,避免市民再走冤枉路。

## 5名学员被申通驾校教练“黑了”

### 费用交了近一年 至今连交规考试都还没轮上

上海对外经贸大学5名学生,去年5月各花了6500元报名费在申通驾校学车。可一年都要到了,别说学车,他们都还没轮到交规考试。这是怎么回事?申通驾校称,驾校系统里根本没有5名大学生的资料,原来,他们的报名费被教练“黑了”……

### 教练车里交费

小张是上海对外经贸大学的学生,去年5月,他和其他4名同学看到校园门口的学车广告牌,就通过上面的手机,联系到驾校教练范师傅。范师傅称,自己是小昆山驾校的,目前挂靠在申通驾校,通过他学车,既省钱又快捷,训练场地就在上海对外经贸大学附近的松江小昆山训练场。

于是,张同学他们每人交给驾校师傅6500元报名费,对方也给了收据,收据落款是

“申通”。

可之后,训练就变得时断时续。去年12月底,范师傅称可以交规考试了,之后却突然变卦说不能考了。今年3月,范师傅又说可以考交规了,可到了日期,他再一次称不能考了,要再等等。再之后,5名大学生拨打范师傅手机,就一直处于无人接听状态。

记者看到张同学发来的收据照片,上面落款时间是“2013年5月12日”,单位是“申通”。金额6500元,收款事由是“学费”,并有教练范师傅的签名。

“到现在,别说大路考、小路考,就是连第一关交规考试都没轮上。一年时间都要过去了,不知啥时才能轮上考试。”张同学很郁闷。

### 驾校没有信息

记者多次致电驾校教练范师傅,果然,他的手机无人接听。记者又致电申通驾校总部,工作人员说,事发后,5名大学生也来到申通驾校投诉,他们打开电脑系统检查,竟惊奇地发现,系统里根本没有5名大学生的报名信息,并且,他们的报名费驾校也没有收到。而

关于驾校师傅范教练,他的确挂靠在申通驾校,目前驾校方面已追查他。

申通驾校工作人员表示,出了这样的荒唐事情,他们首先要给5名学员道歉,但他们何时能轮到交规考试,目前还不清楚。其次,他们正追查挂靠驾校的涉事教练,一定给学员们一个明确交代。

对于这样的答复,张同学等表示,从此事件可以看出申通驾校管理很混乱。他们希望驾校能加强内部管理,不要再出现损害学员利益的事。

本报记者 屠仕超