

不良旅行社收钱爽快退款磨蹭

乱象丛生根本原因是违法成本和失信成本太低

3·15 特别行动

直面消费 直击维权

身为旅行社会员，却在出游后迟迟拿不到押金；购买旅游产品，退款要分两年结清；出国旅游前，押金突然加码到20万元……这一件件郁闷事让消费者很受伤，更严重透支行业的诚信度。近年来，12345市民服务热线接到的投诉案例中，旅游投诉类案例居高不下。今天是3月15日消费者权益日，我们重点关注那些“胆大包天”的旅行社。

傲云公司·圈钱计

去年4月，市民施先生接到傲云旅行社的电话，称成为会员可以享有“权益日”“行程推荐”等多重福利。业务员上门后，施先生交纳16800元成为会员，报名参加美国游。“他们告诉我，去国外需要缴纳15000元/人的押金，旅游回来后就会返还。我和妻子两个人共付了3万元押金。”

美国游归来已有一个月，押金却迟迟不见返还。施先生有些着急，找到傲云旅行社。对方称经理出差，“等明年开春前我们会安排好的。”看公司办公楼位于“高大上”的嘉里

数读消费

昨天 12345
市民服务热线共
接消费类投诉
610件，居前五
位的为：

售后服务	141件	占比 23.11%
预付卡券	86件	占比 14.10%
无照经营	53件	占比 8.69%
商品质量	42件	占比 6.89%
网上购物	36件	占比 5.90%

中心，施先生安慰自己：可能公司确实需要时间退款。

之后不到一年的时间内，傲云旅行社从静安搬到浦东再搬到普陀，各地辗转，前前后后搬了8处办公地，经理换了好几任。其间施先生渐渐知晓，跟自己有相同遭遇的人还不少，“我们的维权微信群里总共有300多人。”

昨天下午，记者跟随施先生来到曹杨路1021号。“我过年前还来过这里，他们在办公。”记者步入3楼，空荡荡的走廊冷冷清清，一扇扇大门紧闭。“旅行社？一个月前就搬走了，工商的人也来过。”一名保安说。

施先生拨打旅行社吴经理的电话，对方称“上面”一旦有消息，会第一时间通知，目前“没什么办法”。

记者登录上海市工商行政管理局官网查询，输入上海傲云旅游咨询有限公司后，经营范围一栏内明确写明：旅游信息咨询（不得从事旅行社业务）。

逸度旅游·缓兵计

今年初，吕小姐在上海逸度旅游信息咨询有限公司购买了一款海外酒店旅游度假产品：一张价值24800元的消费卡。凭这张卡，吕小姐可以每年出国享受海外度假酒店的住宿服务。

不巧的是，购买后吕小姐才发现，这一年她十分繁忙，没时间出国游玩，于是提出退款请求，没想到公司却让她自己联系。为了早日拿到退款，吕小姐只好自己和外方邮件沟通，几经周折获得退款5000元。总部称余款将两年分24期完成退款。不认可这种退款方式的吕小姐向逸度旅游的客服热线投诉，此时她才知道，该公司已被北京一家旅游俱乐部接手，对方告知今年3月1日起，逸度旅游的客服已全部移交至他们公司受理。但问起退款事宜，客服人员却表示不知情，让她去向销售方逸度旅游。

记者拨通逸度旅游一名销售人员的电话，他表示已离职，自己知道吕小姐的情况，建议她走法律程序。

去哪儿网·加码计

今年1月，宋女士报名参加意大利团队游，登机前导游却让她交付20万元“保证金”，不然不能上飞机。“我根本拿不出这么多现金。”她大惑不解，“出团前我向去哪儿网支付过一笔5万元保证金，合同里也没写明要交保证金，为何登机前要拿出那么多现金来？”宋女士质问导游，对方称这是怕游客滞留国外。

就这样，拿不出现金的宋女士眼睁睁看着航班飞走。宋女士说，事后，5万元保证金还没要回来，并且从其他团友处获悉，他们支付20万元后，目前也未拿到退款。“还没好‘加码’，否则可能蒙受更多损失。”宋女士庆幸道。

市消保委 加强监管是“上计”

对于旅行社种种乱象，上海市消保委法研部主任汪鹤表示，傲云公司的案例是今年上海市消保委点评2015年十大投诉案例之首。《旅游法》第29条明确规定，设立旅行社，招徕、组织、接待旅游者，为其提供旅游服务，应当取得旅游主管部门的许可。傲云公司违法经营在先，合同履

行完后又拒不退还消费者“保证金”的行为，严重侵害了消费者的财产权利。依据《消费者权益保护法》第11条，“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利”，傲云公司不仅负有退还保证金的义务，给消费者造成损失的，还应当进行赔偿。

汪鹤指出，目前旅游业内小型旅行社乱象丛生，归根结底是违法成本和失信成本太低。不少小企业急于发展，将原本该交付银行托管的“保证金”挪为他用，一旦资金链断裂，第一时间就想到“跑路”。汪鹤认为，企业遗留下的问题让消费者和社会承担，极不公平。因此无论从立法还是执法的角度上来说，都需加强监管。他建议加大对违法经营商家的处罚，若企业违反相关规定，记录至企业负责人的个人征信系统，禁止其从事相关行业的商业活动。

本报记者 徐驰 实习生 夏韵

12345市民服务热线、新民晚报群工部、上海广播“海波热线”、上海电视台“新闻坊”联手出击。欢迎市民拨打962555晚报热线或扫描新民报料公众号二维码吐槽消费这点事



免费送 100M宽带 199大不同

199元 全家享套餐

3GB国内流量, 700分钟通话

100M品质宽带
2路4K高清IPTV

购iPhone 6s等指定热门机型立减400元

活动时间: 2015年12月19日—2016年3月31日



咨询办理
中国电信上海网厅
(微信公众号)

我可以对任何人、事、物
高冷以待，
唯有家人例外，
电话、上网、电视……
只要我要，只要我有，
这是我的原则。



好4G 信号稳定覆盖广
光宽带 百兆光纤真独享
新电视 回看点播超高清