

# “反映个把月才退了个零头”

## ——消费者投诉旅游平台退款难

春节期间,因受到新冠肺炎疫情影响,不少消费者取消了出游行程。但不少消费者反映,他们在途牛、去哪儿、飞猪等旅游平台取消疫情期间出行订单后,遭遇退款难等问题。中国消费者协会统计显示,疫情期间,旅游退订扣费高、退款不及时问题突出,而民航部门客票退改政策落地执行难位居出行投诉类首位。

不少消费者认为,按照1月24日国家文化和旅游部发出的暂停旅游企业经营活动紧急通知,取消旅游订单属于疫情导致的不可抗力因素所致,理应退款。

### 因疫情取消行程遭遇退款难

“反映个把月才退了个零头。”近期,多位购买途牛、去哪儿、飞猪等旅游产品的消费者向记者反映,他们因疫情取消出行订单,却遭遇各类退款难。一些消费者几乎每天都要找客服沟通退款,却屡遭拖延、拒绝。

吴女士一行三人通过去哪儿网预订了1月26日普吉岛飞往香港的机票。1月24日,看到民航部门发布了退票免收手续费规定,去哪儿网也发布了相应公告,吴女士于是点击退款,页面显示预估退全款。随后,她多次与去哪儿客服确认了全款退订。2月17日,吴女士却接到拒退反馈。“至今快两个月了,平台一会儿说申请信息不全,一会儿说航空公司不给退,始终没有退款。”而吴女士查询发现,相关航司已在3月10日将机票全款退

给了平台。

有消费者明确收到无损退款承诺却遭中途变卦。杨先生年前在途牛旅游网上预订了家庭旅游订单,取消订单时显示要遭受几乎全款损失。经向“12301”国家旅游服务热线反映后,途牛客服提交了无损退款申请,杨先生因此撤销了投诉。但过了承诺期限,平台仍未退款。到了3月份,途牛又变卦,不再给予全额退款。“交涉了一个多月,经历了全损到全退再回到全损的虐心过程。”杨先生说。

有的消费者申请退款后迟迟没进展。“30个工作日已过,查看退款进度仍卡在第一步‘提出申请状态’。”廖先生于疫情发生前在飞猪平台上购买了2月7日重庆经香港转机至巴厘岛的联程航班。1月

29日收到飞猪和航司发送的重庆至香港航班取消短信,次日提出了退票申请。3月14日,航司已审核通过退票申请,但飞猪平台上的退款毫无进展。

在黑猫、聚投诉平台上,关于去哪儿、飞猪的投诉超过上千条。据南京途牛旅游科技有限公司登记注册所在地、南京市玄武区市场监管局网监分局介绍,疫情期间,受理涉及途牛旅游网投诉共计489件,主要是机票、酒店订单退费问题。

中消协3月15日发布涉疫情投诉总体情况显示,疫情期间退订投诉多发,集中表现为旅行社、平台等售后服务跟不上,部分平台、旅行社承诺退款后退款不及时,部分旅游经营者拒绝退款或者要扣除高额费用等问题。

### 退订时间节点、如何核损为纠纷的焦点

记者综合消费者反映的问题和旅游平台的反馈发现,双方对退订依据的时间节点理解不同,是退订纠纷多发的重要原因。

国家文旅部通知要求,1月24日起,全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。中国民用航空局的通知要求,1月24日0时起,此前已购买民航机票的旅客自愿退票的,各航空公司及其客票销售代理机构应免费办理退票,不得收取任何费用。

记者调查发现,多数旅游平台以此为节点出台不同退改政策,将1月24日前的退改视为合同违约,扣取相应违约金或者实际损失。而受访消费者认为,即使在1月24日之前取消疫情期间出游订单,也应属于不可抗力因素,理应退款。

“不可抗力以合同履行时间而不是以订立时间计算。”中国人民大学法学院教授刘俊海认为,消费者出于安全担忧取消行程计划,虽构成合同违约,但按照合同法相关规定,因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力影响,部分或者全部免除责任。

谁来核定损失也是此类纠纷的焦点。受访消费者认为,对于有损退订,平台方应该出具相关证明。“如果不属于酒店、航司、地接社等资源方原因,平台应该全部退款。”刘俊海表示,如果退款前资源方已经扣费了,需要向消费者出具证明。

文化和旅游部旅游质量监督管理所2月28日下发的《关于妥善处理疫情旅游投诉的若干意见》明确,旅游企业应当在扣除实际支出且无法挽回的费用后,将余款退

还旅游者;旅游企业对于不能退还的费用,应提供明确的支出且不可退还费用的证明材料,确保旅游者的知情权。

记者了解到,南京、四川等地司法部门联合文旅部门下发的指导意见提出,对于因疫情影响确实无法退还的费用,旅游企业应如实提供明确的支出证据。

此外,一些消费者反映,目前,因平台方未能及时向航司等资源方提出退款申请,导致追损不及时,造成消费者直接损失。

“已经等了53天,因平台方未及时向航司申请退款,一分钱没退着。”徐女士于1月25日在去哪儿网提出退款申请,一直未收到退款,打电话给航司后才发现平台方直到3月3日才提交退款申请,而航司的要求是起飞前48小时可以全退,起飞后只能退税费。

### 依法依规、公开公正处置退款问题

文旅部旅游质量监督管理所发布的意见还明确,旅游企业应按照相关部门要求及时安排退费;因追款导致不能及时退费的旅游企业,应及时向游客作出说明和正式退费承诺。

途牛、飞猪等旅游平台方反馈的信息称,由于疫情出现大量退改订单,客服等人力应接不暇,而一些境外资源方沟通又较为耗时,导致一些退订申请出现延迟、疏忽。疫情期间,平台上的很多商家经营困难,无法及时为消费者退款。

“这次疫情共影响客户退改约18万人次,工作量巨大,我们正在全力以赴处理。”途牛回复称,境内出游3月31日前的订单99%已处理完,出境游相对复杂,涉及大量垫付退款,正在有序安排。截至目前,为客户提供的无损退改保障,需承担的直接损失超亿元。

飞猪回复称,正不断与商家共同寻求为消费者减损的方案,进一步扩大免费退改覆盖范围;协调10余家境内航司支持退票手续费补退,52家境外航司支持一定条件下

免费退订或改期。

截至记者发稿,投诉平台和微信群里仍不断出现关于各类旅游平台的投诉,与记者密切联系的多名消费者仍在不断向客服投诉反映退款事宜,也有消费者陆续收到退款。

中消协投诉部主任陈剑表示,鉴于消费者对出行服务涉疫情退改收费等问题反映较多,建议有关部门进一步完善涉疫情退改政策,继续加强对不法经营者的查处力度。(据新华社)

## 迎2013年新定价机制以来最大跌幅 成品油价 进入5元时代 江苏地区92号汽油 每升下调约0.81元

随着国际油价的暴跌,17日国内成品油迎来2013年推出新定价机制以来的最大跌幅,成品油价进入5元时代。

按照国内成品油调价的规则,今年第5次调价时间窗口在3月17日24时开启。因国际油价暴跌,按目前原油变化率水平,国内成品油价大概率迎来大幅下调,92号汽油的5元时代重现。

2020年开局以来,我国已经历了4轮成品油调价,具体表现为下调2次、搁浅2次。其中最大的一次下调是出现在今年的2月4日,汽油每吨下调420元。多家机构测算数据显示,本轮调价窗口会创出2013年当前成品油价格形成机制施行以来的最大跌幅。

隆众资讯测算,截至3月16日,本轮油价调整周期的第9个工作日,原油综合变化率为-28.87%。到17日24时本轮汽柴油价格每吨将分别下调1015元和975元,折合92号汽油每升下调约0.79元,0号柴油每升下调约0.83元。

此前,全国绝大部分地区92号汽油的升价都在6.3元左右,以目前的国际原油走势,此次调价窗口兑现之后,成品油将迎来5元时代。

据中国石化江苏客户服务中心的微信公号昨天发布的数据,江苏地区92号汽油每升下调约0.81元,0号柴油每升下调约0.84元。调整后的92号汽油每升约5.49元,0号柴油每升约5.07元。

对于国内消费市场,油价降低的好处显而易见,车主们感触最深的就是“用油能便宜不少”,家离上班地点较远的上海王先生,拥有一辆SUV车型的燃油车,每一百公里的油耗约8升,“按照目前预计的降价幅度,每百公里用油能省下6块多,这能减少不少交通开支。”

除了用油成本的下降,有专家表示,油价下跌也会影响到工业生产相关消费品价格的下降。交通银行金融研究中心的研究预计,在国内疫情控制住后,国内物价将有所回落,而通胀压力减轻将为国内宏观政策在疫后加大逆周期调节力度释放空间。

但过快下跌、过低的油价并非完全是利好。恒大研究院的报告认为,对于原油进口国而言,油价暴跌无疑可以减少支出,降低交通和出行成本,但对石油出口大国可能造成财政收入下降,从而抛售全球资产,影响投资者的情绪,传导到全球资本市场。“过低的油价对上游的勘探开采投资也会带来一定的抑制,这可能会影响未来原油的供应能力。”国泰君安期货原油研究总监王笑说。(综合)