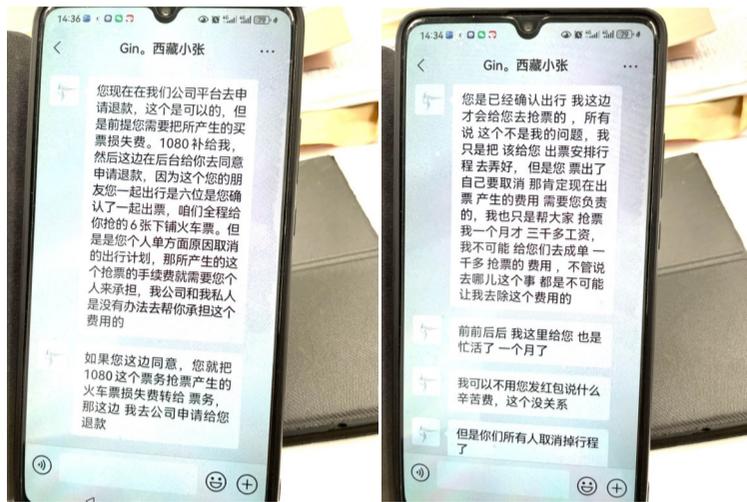


网购西藏游陷“手续费”争议

律师提醒：线上参团旅游要注意

近日，市民李先生向本报求助，他在某电商平台下单了一份西藏行的旅游产品，平台工作人员主动提出可以帮他一行人抢购无锡到拉萨的火车票，抢完后才告知需要收取手续费。现在，李先生不想去了，明明标注可以免费取消的行程平台却拒绝退款，该工作人员又称必须收到手续费后才愿意退回李先生已支付的两张车票钱，李先生觉得自己受到了欺骗。



起因

代买车票后才被告知有手续费

李先生告诉记者，4月28日，他无意间看到某平台正在直播介绍去西藏的旅游线路，“布达拉宫+林芝+羊湖，共7天6晚，包含所有住宿、饮食和门票，本来两个人原价要近五千元，直播只要2798.99元，感觉很划算，我就买了一份。”李先生回忆，下单后不久就接到了该平台一位自称是“小管家”的工作人员的电话，让他添加微信，她会负责对接西藏出行的时间与行程。之后的几天内，对方服务十分周到，态度也很好，让李先生十分满意。后来，该“小管家”提出让李先生再介绍几位朋友一起同行，当时李先生觉得，价格合适、服务周到、人多也热闹，于是又叫上了四位朋友，定了6月出发。“当时她说，我朋友可以和我享受一样的优惠活动，但是他们需要到达拉萨时直接给她转账，不用再购买平台订单。当时我以为她是那个旅行社的导游，也没有想太多，就

同意了。”

5月，该工作人员承诺可以帮忙购买至拉萨的火车票，“无锡到拉萨的卧铺还是挺难买的，对方这么说的时，我以为这是服务的一部分。”一开始，对方帮李先生一行人抢了上铺，但李先生提议，自己与朋友都六十多岁了，上铺实在不太方便，可否换成中铺或下铺，后来对方又成功帮忙抢到了下铺。6月1日，李先生在无锡火车站成功取票后，将自己夫妻二人的车票钱共1683元通过微信转给对方。随后，事情的转折点出现了，对方向李先生的朋友索取1080元手续费。朋友们觉得事情不太对劲，决定取消行程，而李先生也恰巧在体检中查出冠心病，担心出现高反的他也决定取消，但对方表示，必须要收到1080元手续费后才可以退还李先生的车票钱与平台上已支付的两千多订单费。

焦点

1080元的手续费到底是什么？

记者查看了李先生购买的旅游订单，该商家为西藏凯莱国旅，说明中显示“下单后若为预约可全额退款，预约成功后如果旅游者发生退款或解除合同，行程前7日及以上不用支付违约金。”当时明明距离出行还有半个月，但当李先生申请退款时，商家却表示，李先生现在已经产生了一定费用，不符合退款条件，需要自行协商解决后，才可以通过申请。

对于这1080元的手续费，李先生称，该工作人员在帮忙抢票前从未提及手续费的事。记者查看了二人的聊天记录，对方曾说：“根据您的出发点让我们的票务提前给您抢票，费用到时候根据实时票价，您再付款给火车票后台”“根据票面金额为准再给我付款”“出票或按照票价转到出票的票务就行”。6月1日下午，对方首次提到了手续费：“上铺和中铺的我都退了，多花了一千的手续费了。”对此，李先生表示不理解，按照铁路部门规定，距票面乘车站开车前8天(含当天)以上退票的不收退票费，6月15日的车票，在6月1日退票，为何却要收取手续费呢？随后，对方又改口称，“这是帮大家抢票之后所产生的费用，是付给票务公司的。”从对方给出的聊天记录截图看，6月1日晚，她向一位微信备注为“火车票 出票西部旅游”的人转账1683元，备注为李先生夫

妻二人票款，并问“再给你补手续费，看看多少钱”，对方答道：“算你180，乘以6共1080元。”

虽然因手续费产生了纠纷，但为何已支付的2798.99元旅游订单费用平台却也拒绝退款呢？该工作人员表示，是因为李先生参加了行程，才会有抢票服务在里面，出票后却取消行程，由此产生的费用需要李先生自己承担。“您将由票务抢票产生的1080损失费转给票务，那我去公司申请给您退款。”当李先生一再表示拒绝后，对方反复强调：“我一个月才三千多工资，不可能帮你们去承担一千多的抢票费……前前后后我也忙了一个月了，可以不用您发红包说什么辛苦费，但你要把1080补给我……”

李先生在记者的见证下拨通了该工作人员的电话，对方依然表示必须收到手续费后才可退还其他两笔费用，并称“手续费是之前就沟通好的”，当记者表明身份想要进一步求证时，对方却马上挂断了电话。随后，记者尝试与李先生添加的西藏凯莱国际旅行社导游沟通，但其语音始终处于无人接听状态。目前，李先生已通过拉萨市12345投诉，对方称已通过拉萨市旅游发展局核实此事。昨日，记者收到最新答复，平台已通过李先生的旅游产品退款申请，旅行社正在帮李先生退火车票，1-15个工作日内会退还相应钱款。

提醒

购买互联网旅游产品需特别注意

近年来，智能手机的普及和网络科技的迅猛发展，使互联网和直播平台迅速成为旅行社团队旅游宣传招徕获客的绝对主渠道，由此出现的各种“套路”也是层出不穷。江苏联盛律师事务所张虎律师建议：

1. 保存并提供相关的证据，如照片或视频，如果遭遇欺诈或其他商家不愿退款的情况，可以根据平台规则申请退款。如果商家依然不合作，可以向平台投诉。
2. 在直播间购买旅行产品时要谨慎选择，不轻信直播间的宣传内容。

3. 对于明显低于正常价格的旅游产品，需要谨慎选择，警惕其中的风险。

4. 务必在平台上签订旅游合同。如果网络上的所谓旅行社招徕人员，刻意引导您通过添加其私人微信，来转移到平台外进行签订旅游合同和交费，就要格外加以警惕。千万不要脱离平台进行交易，转账时要通过第三方平台下单，不要向个人转账，谨防受骗。

5. 如果权益受损应及时拨打消费者投诉热线或旅游投诉热线投诉。
(晚报记者 吴雨琪)

倍投有侧重，无锡购彩者中奖4.9万多元

近日，无锡购彩者朱先生来到市福彩中心兑奖，他在福彩3D游戏第2024144期开奖中，凭借一张倍投彩票，喜中38注单选“816”，收获奖金49400元。由于江苏福彩3D游戏8000万派奖还在进行中，他此次多得奖金9880元。中奖彩票出自锡山区友谊北路78号32025723福彩销售站。

朱先生今年39岁，平时最喜欢玩福彩3D游戏，已经有十多年

福彩快乐8“520”赠票活动火热进行中!

凡在我省福彩销售网点购买快乐8“选五4胆全拖”(投注金额152元)，且仅中得2胆的，单倍彩票在原中奖奖金54元基础上赠送98元彩票，倍中倍送。同时，自5月20日至年底，开展快乐8“周五会员日”选

江苏福彩开展首届刮刮乐手工艺品公益大赛

从即日起至7月31日，江苏福彩向社会公众广泛征集参赛作品。作品主题要求能彰显展示新中国成立以来取得的重要发展成就和辉煌时刻以及福彩“刮刮乐”发行20周年品牌公益影响力。作品可制成平

了，几乎每天都要选一些号码进行投注。他认为投注3D不仅需要技巧更要坚持，相信第一感觉，看准的号码进行倍投。中奖当天，朱先生临近3D期结时才匆忙赶到福彩站点，朱先生说：“一整天都在忙，号码还是趁着中午选出来，购买好彩票还要回去忙事情。”说到这五注号码，朱先生说：“选头号 and 回补号中奖几率较大，很看好‘816’这注号码。”当晚开奖后，朱先生幸运中奖，收获奖金49400元。

二玩法500万元促销。每周五，在我省福彩销售网点购买快乐8游戏选二玩法彩票，且单票金额超过20元(含)，对选二中二奖级每注赠送6元彩票，倍中倍送。详情请咨询无锡市各福彩销售网点。

面创意和立体拼接两种形式。最高奖金10000元(其中2000元为公益捐赠款)。除省中心设置的奖项外，无锡福彩也设置了500元至4000元不等的配套奖，具体详情请关注无锡福彩微信公众号。

双色球今晚开奖 奖池22.48亿元 上期头奖25注各550万多元

今晚双色球第2024069期开奖，奖池22.48亿元。上期双色球红球号码为01、02、07、19、20、21，蓝球号码为01。

上期双色球开出头奖25注，单注奖金为550万多元，这25注一等奖花落12地：辽宁1注、上海2注、江苏2注、福建3注、江西1注、山东3注、湖北1注、湖南3注、广西1注、四川2注、贵州1注、新

疆5注。二等奖开出190注，单注奖金8万多元。在此期间，无锡彩民共收获7注二等奖(82706元/注)，中奖彩票分别出自：江阴市长泾镇人民路183号32020639福彩销售站(1注)、西漳天润园北100-16号32020228福彩销售站(1注)、江阴市祝塘镇文林河东湾22号32027658福彩销售站(5注)。双色2元可中1000万元。