

成都市民向封面新闻求助

花8000多元 在海航买机票 申请退票4个月仍未到账



▲王女士提供的图片显示，已在航司进行退票操作。



▲王女士在黑猫消费服务平台进行投诉。



海航于1月24日发布的退款公告。

方的回答：“您的问题已记录并催促相关部门处理，后续工作人员会联系您处理为准，请您耐心等待。”

显示机票已经成功退掉，但退款进程不太清楚。”

符合条件 退票后4个月，票款仍未到账

去年11月22日，王女士在海航订购了两张前往纽约的往返机票。行程分别是乘坐4月30日起飞的HU7915航班从成都前往纽约肯尼迪；乘坐HU7916航班于5月10日返回成都，票证为880开头，总价8744元。

“疫情发生后，我们想着这趟旅游要暂时搁置了，就了解了下退款条件。”王女士说。

记者查询海航官网后发现，海航于1月24日发布的退票公告中提到，退票适用范围为凡在2020年1月24日0时之前已购海南航空/大新华航空实际承运的国内、国际航班和为市场方的代码共享航班。适用票证为以880、895开头的票证；适用航班日期为2020年1月1日（含）之后的国内、国际航班。

在退票标准这一栏，公告中显示：在客票有效期内，旅客可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

暂时无法出行的王女士，于3月向航司申请了退票，却一直没能收到机票退款。她告诉记者：“拨打了无数次客服电话，客服一直说航司这边

反复投诉 客服：退款时间无法给明确回复

“明明符合退票条件，为啥迟迟不给我们办理？”王女士很纳闷，向航司申请退票完成操作后，退款却迟迟没收到，问题也一直没有得到解决。于是，今年5月，她多次通过“黑猫消费者服务平台”进行投诉，却只得到一个相对官方的回答：“您的问题已记录并催促相关部门处理，后续工作人员会联系您处理为准，请您耐心等待。”

网友“爷就是大草莓不用解释200104”也在网络上投诉称，他在海航购买了两张机票，行程为多伦多到北京，票证为880开头，总价15780元。疫情发生后，该航班被取消。自己在5月21日按照程序提交了退款申请，但从申请退款至今，退款仍未到账。

截至记者发稿，王女士依然没能等来海南航空的退款。记者拨通海南航空客服电话，向客服再次反映了王女士等人遇到的问题。客服告知记者，由于疫情影响退票人数激增，相关客户的退票程序在办理当中。至于具体的退款时间，尚不能给出明确答复。

华西都市报-封面新闻 记者 秦怡 实习生 邹阿江

鹰眼 专注民生监督 有奖爆料 欢迎提供新闻线索

近日，成都市民王女士焦虑不已：通过海南航空购买的两张机票，总共花费8744元。她认为，自己明明符合相关退款规定，于今年3月申请了退票，却迟迟没有收到退票款。百般无奈之下，王女士向封面新闻求助。

出行搁浅

她向航空公司提出退票申请

7月8日，王女士向封面新闻反映，她于去年11月22日通过海南航空（以下简称“海航”）官网订了两张今年前往美国的往返机票，并成功出票。但猝然而至的新冠肺炎疫情，打

乱了所有人的生活节奏，王女士的出行计划也搁浅了。

海航于今年1月24日发布公告，为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控联防联控工作，特对在2020年1月24日0时前已购海南航空国内、国际航班客票的旅客提供免费退票服务。

王女士告诉记者，看到海航的退票公告，又了解到自己符合退票条件后，她于3月申请了退票，但退款却一直未有收到。

王女士的遭遇并非个案。记者查询后发现，有多名网友在网络上爆料称，自己有着与王女士类似的经历。这些网友购买的机票，价格在几千元到上万元不等。申请退票并多次投诉后，有的人只得到一个相对官

伪造印章骗取46名业主车位费等205万元

保安队长 获刑10年3个月

2017年至2019年期间，乔某利用担任某小区保安队长的身份，在获取小区业主信任后，对46名业主谎称该小区有车位可以出售。其冒用小区开发商、实际车位户主与业主签订虚假合同，骗取业主车位款、好处费、税费共计205万余元。

近日，崇州市人民法院开庭审理了这起诈骗案件。

乔某原系四川某实业有限公司崇州分公司员工，从事与物业服务有关的工作，岗位为秩序维护队长。四川某房地产开发有限公司于2016年2月27日与四川某实业有限公司签订《委托代理销售合同》，委托乔某所在的四川某实业有限公司代理销售某小区车位等物业。

在合同中双方明确约定，四川某实业有限公司未经四川某房地产开发有限公司书面同意，不得收取购房人任何费用，委托代理期限至2017年1月20日终止。

在该小区内张贴的车位销售广告上，所留的联系电话号码为乔某的电话号码。代理销售车位到期后，该小区内

张贴的车位销售广告并没有随之拆除。部分业主通过广告上的电话号码联系到乔某购买车位。乔某借机冒用小区业主、四川某房地产开发有限公司名义，与46名业主达成车位买卖协议，并收取定金、车位款、税费、感谢费等共计205万余元。

经专业机构鉴定，乔某提供给被害人的协议上公司合同专用章为彩色喷墨打印形成，与“四川某房地产开发有限公司合同专用章”印章不是同一枚印章盖印。2019年8月23日，乔某在崇州市被民警抓捕归案。

崇州市人民法院审理认为，被告人乔某以非法占有为目的，冒用他人名义与被害人签订车位买卖合同，骗取46名被害人财物共计205万余元，数额特别巨大，其行为侵犯了合同对方当事人的财产所有权和市场秩序，构成合同诈骗罪。最终，崇州法院裁定被告人乔某犯合同诈骗罪，判处有期徒刑十年三个月，并处罚金十万元。

华西都市报-封面新闻记者 钟晓璐

上半年全省消委组织受理消费投诉超2万件

医药及医疗用品等领域 消费投诉激增

原本已定好今年3月出行的泰国跟团游，因疫情原因被取消，旅行社却称每人仍要扣除300元费用；支付了定金，可婚礼却在疫情下推迟，定金还能退么？

7月8日，记者从四川省消委会获悉，2020年上半年全省各级保护消费者权益委员会（含成都市消费者协会，以下简称消委组织）共受理24360件消费投诉，其中与疫情相关的投诉激增。

在各类商品投诉中，涉及医药及医疗用品、食品、家用电器类的投诉量居前三位。今年上半年，医药及医疗用品类消费者投诉量为3986件，比去年同期增长11倍。

消费者的投诉主要集中在未明码标价或高价销售；朋友圈售卖的防疫用品没有质量保障；在网络平台购买口罩时，商家对配送设置条件且未事先告知等方面。

受疫情影响而投诉翻倍的，还有餐饮住宿。今年上半年，全省餐饮住宿类投诉量为1714件，比去年同期增

长99.77%。

内江的林女士、乐山的张先生就遇到了类似问题。一位报名的跟团游取消后却不能全额退款，一位则是婚礼无法如期举行却退不了定金。最终，经过当地消委会的协调，双方达成了和解。

省消委相关负责人提醒广大经营者和消费者，因疫情发生，旅游、出行、餐饮、娱乐等消费活动因不可抗力这一客观原因取消或延迟，消费者和经营者都受到影响或损失，发生消费纠纷，应多些理解和包容。而经营者要强化社会责任意识，及时出台有利于消费者的解决方案。对消费者因疫情取消或改变消费项目，在无实际损失的情况下应全额退还消费者订金，开通绿色通道，高效处置消费投诉；对于实际发生的损失，要提供相关凭据，向消费者多解释多沟通，合法合理退费。消费者要保存好消费记录或凭证，冷静耐心、合理表达自身诉求，坚决避免“非理性维权”和“过度维权”。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清