

消费者预订好酒店 飞机落地后却被更换

律师:可要求平台“退一赔三”

云投 诉

“没有经过我的允许就把酒店给换了,这是对我合法权益的侵犯。”2月16日,陈飞(化名)向记者讲述了自己去去哪儿网的消费遭遇。此前,他在该平台预订了杭州至成都353元的机酒套餐,半夜飞机落地后,却被拉到了与订单不同的酒店。事后,他向平台申请1000元赔款,未能如愿。

对此,四川明炬律师事务所律师夏畦表示,依据相关法律法规,消费者有权向平台要求“退一赔三”,共计1412元。



消费者的订单信息。

馨园酒店房满,被换到了另一家叫做归来的酒店。“之前没人通知我,突然就被

换了酒店,我也很懵。”陈飞说,由于当时已是半夜,出于人身安全考虑,他还是入住了新酒店。陈飞认为更换的酒店环境很差,距离机场也更远,自己得到的服务质量打了折,权益受到了侵害。

2月16日上午,华西都市报、封面新闻记者分别致电上述两家酒店,双方都承认确有其事。忆馨园酒店前台告诉记者,当天临时将陈飞拉到其他酒店是因为原本预订的房间出了问题。“这一次是我们私下联系的归来酒店,并没有向平台报备。之前都会这样操作,我觉得平台是知道的。”忆馨园酒店前台说。

事后,陈飞先后6次致电去哪儿网,交涉赔偿事宜,并提出1000元赔偿诉求。根据他提供的通话录音,客服拒绝了这一请求,只同意“申请最高500元的补偿”。

从2月15日至2月16日,记者多次拨打去哪儿网客服电话求证此事。截至2月16日下午1点半发稿时,均未接通。

律师说法

消费者有权要求平台“退一赔三”

针对此事,四川明炬律师事务所律师夏畦认为,陈飞通过去哪儿网

预订酒店,并向平台支付了款项,就和平台形成了服务合同法律关系。最终他未能入住预订酒店,其合法权益受到损害,应由平台承担赔偿责任。如果去哪儿网认为是酒店原因造成陈飞无法入住预订酒店,有权再向酒店主张违约责任。

“本案中,去哪儿网已经构成违约,陈飞可以要求平台承担违约责任,包括要求退款、赔偿损失等。”夏畦说。根据相关法条,除退回消费款项外,他还有权要求三倍赔偿,即“退一赔三”,共计1412元。

他进一步解释,如果双方无法协商一致,陈飞可以先联系平台客服解决问题,也可以向消费者协会或工商部门投诉;若仍未解决问题,则可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

夏畦提醒消费者,如果遇到类似的情况,可以在预订酒店后立即与酒店联系,核实酒店的相关信息,确认预订酒店的名称、房型、入住时间等,并保留相关证据;若与预订信息不一致,及时与平台客服人员联系沟通解决或向消费者协会、工商部门投诉,维护自己的合法权益。

华西都市报-封面新闻记者 曹菲 受访者供图

消费者投诉

坐上接机的车才被告知酒店换了

陈飞介绍,他在去哪儿网预订的是2月9日晚上8点55分从杭州萧山机场飞成都天府国际机场的机酒套餐,共计353元,套餐中的酒店为忆馨园酒店(成都天府国际机场店)的豪华大床房。按照平台提示,他在起飞前联系了该酒店,确认了房间。

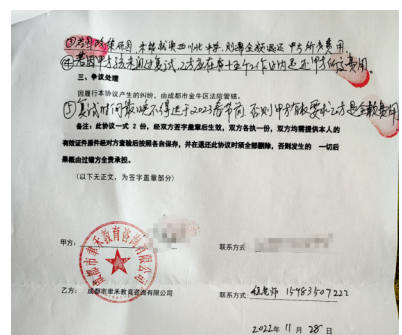
2月10日零点25分,飞机落地成都。坐上来接机的车,陈飞才被告知忆

6万元“服务费”退费被一拖再拖

聿禾教育:公司已停止运营,资金周转不过来

云投 诉

“已经过了合同上的期限,钱却迟迟没有退回。我准备找律师,实在不行就走司法程序!”2月16日,华西都市报、封面新闻记者接到成都市民涂女士的投诉电话称,2022年地向成都聿禾教育咨询有限公司(以下简称聿禾教育)交了60000元“服务费”,用于孩子小升初的事宜。按照协议约定,涂女士的孩子若未能进入目标中学,聿禾教育将全额退款。然而,事情过去几个月,涂女士只收到3000元退款,其余的钱被聿禾教育以“资金周转不过来”为由拖延退费。



涂女士和聿禾教育的协议。

涂女士提供的合同显示,聿禾教育在补充条款上明确,60000元包括了占位费、校捐及学校政策外的一切费用。合同违约责任约定:“甲方交纳服务费60000元于乙方后,甲方进校参加复试,若复试未通过,或复试通过未同学校签署占位协议,60000元均全额退还甲方。”双方约定退款时间为学校通知签署占位学位后,三周内无息退还至甲方指定账户。合同上也显示,复试时间最晚不得迟于2023年春节前。

“已经过了几个月了,他们一直说

资金周转不过来,一直没退费。现在我不止要求退款,还要索赔!现在市面上还有很多这样的机构,希望大家不要再被骗了。”涂女士说。

实际上,去年聿禾教育就被媒体报道,该机构打着为名校招生的旗号诱导家长带孩子参加违规“小考”,被成都市金牛区教育局、金牛区市场监督管理局、成都市公安局金牛分局、西华街道等相关部门联合查处。

公开资料显示,在查处现场,聿禾教育工作人员承认,公司宣称可以让孩子就读的学校与公司无任何关联和招生合作,他们只是为了诱导家长来公司参加摸底测评,其实无法实现向家长的承诺。

律师说法

聿禾教育应按照合同履行

2月16日下午,记者拨通了聿禾教育工作人员余先生的电话。余先生说,聿禾教育去年确实遭到查处,公司已经按照要求停止运营。“目前我们资金周转不过来,公司没钱怎么退费?今年内

吧,涂女士的钱我们会想办法筹集资金然后退款。”记者询问其退款具体时间,余先生说要等到9月或者10月,说完便挂掉了电话。

针对涂女士的遭遇,四川雄谟律师事务所律师袁野表示,首先,聿禾教育的行为本身可能存在虚构事实而进行诈骗的可能,所以金牛公安分局可以介入侦查;其次,聿禾教育承诺的“打点”“包过”等违反我国相关法律、法规的规定,存在属于无效协议的可能;第三,假设该协议有效,根据《民法典》第五百零九条规定,当事人应当按照约定全面履行自己的义务,聿禾教育承诺了“不过包退”,因此应当按照合同履行责任,按时退还报名费。如果聿禾教育不履行承诺,当事人可以通过民事诉讼的方式,由法院来判决执行。

袁野还表示,目前,根据我国相关法律规定,无论哪个阶段的升学都没有所谓的渠道能够作为捷径,一旦有人打着“包过”等旗号,一定属于欺诈,希望大家提高警惕。

华西都市报-封面新闻记者 赵紫萱

家长气愤

不止要求退款,还要索赔

“当时是先让我交400元参加初试,孩子初试过了,就让我交60000元让孩子参加复试,说能保证孩子进入心仪的初中。”涂女士说,但后面聿禾教育被相关部门查处,没有组织复试,“我们交的钱也迟迟未退”。

女子被“联合国军官”爱上? 民警戳穿骗局

“他会给我一张1200万元的支票”、“他想跟我共度余生”,被“联合国军官”爱上,跨越千山万水来见面……小说都不敢这么写,但成都一位嬢嬢却信以为真,差点就转账给对方5万元。近日,成都青羊公安成功劝阻了一起电信诈骗。

2月13日上午9点,成都市青羊区蔡桥派出所接到市民李先生的报警电话:“警官,你快帮帮我,我妈遭骗了,我劝也劝不动。”民警朱昌福接警后立即赶往其家中,发现家中只有李先生的妹妹在,其母李阿姨去菜市场买菜了。

通过询问得知,李阿姨前几天在QQ上认识了一个名为“爱最终的钥匙”的男子,两人在网上聊得火热,进展很快。该男子自称是联合国维和部队军官,已办理退休手续,联合国给予其1220万元人民币支票作为退休津贴。但是因为他要临时参加一个联合国紧急救援任务,银行汇票放在基地不太安全,需要找一个信任的女性朋友代为保管,并承诺将此笔款项用于退休后两人的生活和投资。

被美好愿景冲昏头脑的李阿姨决

定接收这张银行汇票,但男子称接收汇票需要选择三种不同的交付方式,对应的邮寄费用分别为42890元、38989元和24987元。在男子的虚假承诺之下,李阿姨选择第一种最快的交付方式,并在13日早上要求其子李先生给她转5万元钱。李先生在电话里苦苦劝母亲不要相信,但是李阿姨不相信家人,放话“你不给我就自己想办法”。

“他跟你视频吗?他脸都不敢露。”“警官,你放心,我们认识也有一段时间了,我相信他的为人,你看我还有他的证

件呢。”“嬢嬢,你看这个QQ号,很明显都是才注册的小号。你让我跟他视频,确认一下他的身份。”朱昌福明确告知李嬢嬢,这属于典型的电信诈骗,并在现场进行了案例宣讲,要求李阿姨删除对方的联系方式。在一番苦口婆心的劝说之后,李阿姨终于表示不会给对方转账。

民警提醒:甜言蜜语不可信,天上不会掉馅饼。大家要守护好自己的“钱袋子”,不要相信任何让你转账汇款的陌生人。

华西都市报-封面新闻记者 于婷