

充值机票“优惠卡”折扣难兑现 多人中招

凉山“亲和航空”注销跑路,当地市场监管部门已将案件线索移送检察院

云 投 诉

今年以来,多名消费者投诉称,其在西昌青山机场被一家名为“凉山亲和航空服务有限公司”(简称“亲和航空”)的工作人员推销办理购票“优惠卡”,因其推销宣传内容与实际购票优惠不符,提出退款申请却得不到回复。今年一季度,仅凉山州12315平台就接到涉及“亲和航空”的投诉29件。

据了解,这种“优惠卡”是“亲和航空”提供的票务优惠服务,推销人员称“只需充值1580元不等金额,购买机票时就可以享受折扣”,但消费者使用后才发现,购买机票时,“优惠卡”内的充值金额并不能全额支付,只能抵扣一部分折扣。

7月4日,华西都市报、封面新闻记者调查发现,目前“亲和航空”已注销,其在西昌青山机场的售卡点也已撤走。机场工作人员介绍,该公司曾与机场签订租赁合同,在机场销售“优惠卡”,但售卡点已于去年底撤走。凉山州市场监管部门表示,已将案件线索移送至检察院。

律师表示,若消费者投诉属实并有相应证据支持,“亲和航空”存在欺骗消费者的嫌疑。

市民投诉

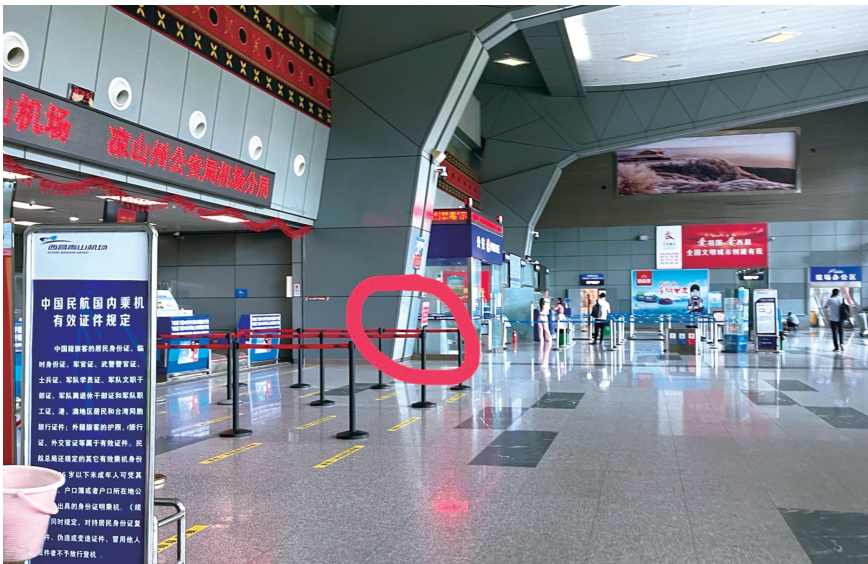
购卡后发现与宣传不符
想要退款却无门

陈先生投诉称,2022年8月,他在西昌青山机场乘机时,遇到了“亲和航空”的工作人员前来推销“优惠卡”。陈先生回忆,当时工作人员介绍说,该“优惠卡”只需充值1580元,卡内将赠送一定金额,之后购买机票可以从卡内扣除,于是,他当场办理了一张“优惠卡”。

在之后购买机票时,陈先生却发现,“优惠卡”内的金额无法全额用于购买机票,只能支付部分折扣价格,剩余的机票钱仍需自己另外支付。他询问了当时办卡的工作人员,对方解释说,票价是先打折再抵扣,“优惠卡”中的钱是分批扣完,并不是买一张票就能用完的。

陈先生表示,自己购卡时曾经就“下次购票是否扣卡里的钱”“是否需要额外出钱”咨询过工作人员,对方当时回应:“你充1500送1000多,怎么可能一次性用完?”之后,陈先生多次致电询问该工作人员,质疑对方在玩“文字游戏”,并要求退款,但皆未收到回复。

无独有偶,2021年10月,张先生在西昌青山机场中转时也曾遇到类似情况。工作人员称办卡后,购票可享受优



▲消费者质疑“亲和航空”工作人员的聊天截图。

▲西昌青山机场大厅内的“亲和航空”办卡点已经撤走。

◀消费者购买“优惠卡”的支付凭证。

▼消费者办理的“优惠卡”。



惠金额,如果没有使用,一年后可退还充值的1580元。然而,张先生想要退款时,却被告知该公司已经撤场且无法联系上负责人。

记者梳理发现,从2020年起,陆续有不少消费者在西昌青山机场购买了“优惠卡”,并在之后发现实际购票所需付清的票款并不能一次性扣除。因此,大量消费者纷纷质疑该公司存在欺诈行为。

今年一季度,凉山州12315平台投诉举报咨询数据分析报告显示,在投诉量较大的企业中,“亲和航空”排第一,投诉数量为29件。

记者探访 公司注册地在青山机场 但里面早已搬空

“爱企查”APP显示,“亲和航空”成立于2020年2月,注册资本为500万元,注册地为西昌市机场路三段389号候机楼2楼。

该公司是否为机场所属相关企业?对此,西昌青山机场工作人员称,该公司

和机场并无关系,只是商户,租用机场场地用于“优惠卡”销售。该公司之所以能够进入机场营业,是因为有市场监管局提供的资质,机场知晓该公司在销售“优惠卡”,但具体服务内容并不清楚。

该工作人员称,“亲和航空”此前与机场签订了租赁合同,合同于今年3月到期,“之前有两个售卡点,一个在机场大厅,一个在候机室”。当记者询问能否去该公司注册点查看时,对方表示没有机票进不了候机室,“里面早就搬空了,人也没有了”。

记者在现场了解到,“亲和航空”已于2022年12月撤场。有工作人员表示,因近几个月投诉该公司的消费者很多,公司老板“惹上了官司”,所以撤场了,不过具体原因不太清楚。

“这段时间基本上每天都有1到2名顾客来问退款的事,前段时间也有人退款成功。”工作人员称,如果需要退款,机场可以协助消费者联系该公司。

7月4日,根据“亲和航空”公布的“监督投诉”号码,记者多次联系,但截至发稿前,并未打通该电话。

官方回应

涉事公司行为超过调解范围
已将线索移送检察院

记者查询发现,“亲和航空”经营状态目前显示已注销。因消费者还在不断投诉,6月24日,凉山州市场监督管理局消费者权益保护科表示,该公司行为超过调解范围,已将案件线索移送至西昌市检察院。

凉山州市场监督管理局介绍说,自今年1月以来,12315投诉举报中心接到多起关于“亲和航空”推销办理会员卡的消费投诉,属地西昌市市场监管局执法人员多次与“亲和航空”负责人沟通调解,该公司负责人告知其人员3月初才会陆续回到西昌。2月16日,工作人员与对方约定于3月初对其进行行政约谈。

3月2日,西昌市市场监管局工作人员在市场监管一体化工作平台上查询发现,“亲和航空”已于2月22日办理了注销登记。随后,工作人员又多次联系该公司法定代表人进行调解,对方表示因公司内部管理出现问题,收取的资金未到公司银行账户,而在另外一个股东朱某的银行账户上,因此无法履行协议。工作人员又多次联系朱某,对方均未接听电话。

3月7日,西昌市市场监管局工作人员到青山机场对该公司进行检查,现场未发现任何该公司人员,也无法与当事人取得联系。因该公司的行为已超出调解范畴,4月4日,西昌市市场监管局综合执法大队将案件线索移送至西昌市检察院。

凉山州市场监督管理局建议消费者走司法途径,及时向有管辖权的公安机关报案或向人民法院提起诉讼,以维护自身合法权益。

维权困难

多家机场现类似“办卡局”
消费者退款无门

记者梳理发现,国内曾有多家机场出现过类似的“办卡局”,而消费者在发现问题后提出退款维权,却难以得到解决。

今年3月,网友刘先生曾发布短视频揭露自己在宜宾、达州机场遭遇的办卡骗局,推销人员称“充值1680元会员卡后可享受3000元机票优惠”,但之后刘先生发现会员卡单次仅能用一张优惠券,且数额较低。

2022年5月,杨女士在福建厦门机场充值1998元用于购买会员卡,推销人员称充值后可赠送2000元优惠,并告知杨女士会员卡里的钱可以直接用于抵扣机票,且可以在全国机场享受一年的VIP服务。但之后杨女士发现,此前充值的1998元及2000元优惠变成了代金券,且每次抵扣金额在20-200元之间,她多次联系客服和民航部门,但一直未获得退款。

律师说法

航空服务公司在机场销售会员卡,消费者能否找机场进行维权?维权过程中存在哪些难点?

对此,四川方策律师事务所律师郭刚认为,本案中,航空服务公司推销人员所承诺的服务无法实现,存在欺骗消费者诱导消费的嫌疑。同时,航空服务公司能在候机楼内推销优惠卡,机场对航空服务公

司的行为负有监管责任,承担与其监管过错相适应的民事赔偿责任。但推销人员的承诺均为口头承诺,消费者较难取证,没有充分证据情况下,维权难度很大。

四川一上律师事务所合伙人林小明律师表示,虽然航空服务公司在机场销售会员卡,但倘若该公司与机场并非关联公司,而是具有独立主体资格的法人,

仅凭双方存在的房屋租赁关系,消费者在机场方没有过错的情况下,是难以向机场主张自身权益的。

林小明认为,倘若消费者所述属实并有相应证据支持,那么案涉航空服务公司是存在欺诈行为的,即违反了《消费者权益保护法》中关于“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的

真实情况的权利”。

同时,林小明表示,尽管该案涉公司已经注销,但根据相关规定,公司在简易注销时需要签署相应承诺,或在注销前应当进行相应清算,消费者可以据此起诉公司原股东或承诺人,要求其承担相应退款和赔偿责任。

华西都市报-封面新闻记者 罗石芊

航空服务公司存在欺骗消费者的嫌疑