



“旅行社的人说,每人只需交980元,一年内就可以免费参加3~5次旅游。结果等我们交了钱,旅行社方面却又不承认了……”最近,有47名游客向宁波市旅游质监所投诉宁波一家旅行社,并提出了退款等要求。然而,在质监所调查处理过程中,旅行社却又否认曾有此承诺。这究竟是怎么回事呢?记者进行了多方采访。

记者 谢舒奕



一年免费旅游3~5次,每人只需交980元?

47名游客称被旅行社“坑”了

市旅游质监所:口头承诺易起纠纷,书面协议很重要

47名游客投诉旅行社不守信——

交钱后,原先承诺的免费游没有了

“旅行社起初说每人只需交980元,一年内可以免费旅游3到5次,可现在又说不可行了,我们都被坑了!”前几日,从舟山赶来的4名游客来到宁波市旅游质监所,向工作人员反映称,他们代表了当地47名游客,是想投诉宁波的一家旅行社。

在记者介入采访过程中,上述4名游客代表中的王女士向记者讲述了事件的经过。去年,王女士通过参加旅行团结识了宁波一家国际旅行社的负责人。前段时间,王从该负责人处获悉了一个关于办理旅游卡就能免费旅游的“好

消息”,“对方跟我说,交980元费用办理旅游卡,就能成为他们旅行社的会员,每年可免费旅游3~5次,介绍其他客人买这个卡还能拿奖励,同时还能参与旅行社的分红,这些所得将以信用额的方式存放在旅游卡里,最高有4000信用额,在这家旅行社旅游时可以抵用。”王女士说,对方只是以口述方式告知的。但无论如何,她对可以免费旅游这一项最心动,而且听说有个天台旅游团不日就能成行。

于是,王女士相继将此事口头转述给自己的亲戚、朋友、同事以及邻居。

大家对此深信不疑,一个推荐一个,队伍因此迅速壮大。很快,以王女士牵头决定办卡的客人就有47人之多。其中,有位唐先生一次性掏出3920元,替一家四口都办理了。

旅行社表现得也挺靠谱,没多久便组织了一次免费的“天台两天一夜游”。“旅游行程安排得还可以。”游客们表示总体满意。

可是好景不长。“大概过了1个多月,没见旅行社有任何关于免费旅游的动静,我们一打听,对方这才说,不一定再会安排免费旅游了。”大家又气又急,认为自己上了当。

士夸大了事实。”该负责人表示,王女士既是游客,同时也是从介绍客人中获益的。

对此,王女士表示承认。但对于签订所谓的“确认书”,王女士则表示一直以为是“协议书”,全程也都是抱着信任对方的态度操作的,填表签字时也因此没有非常仔细研究条款,而且,确认书签字后,部分游客因为种种原因手头并没有拿到最终的确认书。

以规范;等等。

旅行社负责人告诉记者,旅行社推荐游客办理旅游卡的初衷,是希望给游客得到价格上实惠的同时,能够为旅行社带来客源。“接下来,将进一步完善旅行社规章制度,对于业务员招徕游客办卡行为进行规范。”

新买的宝马车居然有色差

4S店表示原因很复杂

已和客户协商解决

新买的宝马车,突然发现右后门和其他三道门有明显的色差,这让消费者感觉很不爽,于是要求换车,但是4S店明确表示不可能。市场监管部门介入调解,之后双方达成了协商解决办法。

消费者:新买汽车有色差,怀疑二次喷漆

家住鄞州的李女士3月初在古林的某4S店里买了一辆黑色的宝马轿车。据李女士说,提车的当天下着雨,她只关注了汽车的内饰和性能等,对于外观并没有特别在意。而此后一段时间也都是阴雨天,她也没看出什么异样。到了3月中旬,天气晴好,她在洗车的时候,在阳光发现车门有色差。“我的汽车是黑色的,但是在阳光下,右后门显

得和其他三道门不一样,呈现暗红色,看起来特别不协调。”于是,李女士找到了汽修店的朋友询问原因。而店里的技术人员告诉她,这辆车可能是二次喷漆过的,所以产生了色差。这就让李女士非常气愤,她觉得自己花了新车的钱,买到的可能是经过修理和二次喷漆的车子,这是无法忍受的,所以向市场监管部门投诉,要求协商解决。

4S店:车门确有色差,但退车要求难满足

该4S店的销售总监骆先生表示,他们也承认汽车的车门颜色确实存在色差。但是当时客户是亲自来验车提车,并且签字确认的。而且时间过去了10多天,并不能保证在此期间车辆一定不会出现意外状况。而骆先生说,4S店是绝对不会对新车进行二次喷漆的,李女士所认为的汽车出过事故,进行了修理等说法是没有依据的。也无法满足李女士提出的要求退车或者换车的要求。“出现色差的问题很复杂,经过了这么多天,也说不清

楚是怎么形成的。但是本着对客户负责的态度,我们还是愿意坐下来好好协商的。”

骆先生告诉记者,经过了数次协商之后,他们和李女士之间已经达成了协议。他们同意赠送两只宝马汽车的原装轮胎给李女士,并且对汽车保修期进行了免费的延长,还对其提供几次免费的保养,而李女士也不再要求退换车辆或者现金补偿。“虽然刚开始有点不愉快,但是现在通过协商,问题都已经解决了。”骆先生这样对记者表示。

市场监管部门:消费者维权需理性

对于日益增多的有关汽车的消费纠纷,市场监管部门提醒广大消费者,在购买汽车等高额物品时,一定要在交货时仔细检查汽车,一旦发现严重的质量问题或瑕疵时现场提出,现场解决,更加利于保护自身的合法权益。而在另一方面,消费者在维护自身合法权益的时候,要注意把握法律条

文、适度维权。以此案例为例,根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条的规定,家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏等严重质量问题,方可退车。因此,在该案例中,李女士的退车要求不受到法律的支持,也难以有效维护自身的合法权益。

记者 毛雷君 通讯员 杨萍 周洁谨

旅行社否认有此承诺——

双方签订的“确认书”上无此条款

随后记者联系上了这家旅行社负责人。经过一番沟通,对方就这些游客办理旅游卡一事以及所缴纳金额并无异议,但是就事件的部分细节以及关于“一年内免费旅游3~5次”的承诺予以否定。

记者从该负责人提供的一份于2016年4月13日与这些游客间签订的《瑞琦国际商务旅游卡申请确认书》中看到:“商务旅游卡办卡费为980元,公

司赠送980等值的信用额,此卡售出不做退卡处理,信用额分五次以上消费,每人每次限最高使用200信用额,仅限本人航空线路报名,长期有效,用完止。”内容中未见免费旅游事项,同时对信用额使用作出了“不做退卡处理”、“仅限本人航空线路报名”等限制。

“条款都是白纸黑字写在确认书上的,而且确认书都是一式三份,是王女

经调解,最终双方达成退款协议

就此事,双方进行了多次协商。最终,涉事旅行社同意这47名客人集体退卡。

同时,双方签订了一份《退卡协议》。记者从这份签了字、按过手印的协议书上看到:“没有报名参加过2016年5月7日至8日天台两日游的客人,全额退款”,而参加过天台两日

游的则需扣除相应费用。

随后,针对此事,宁波市旅游质监所对该旅行社进行了行政约谈,并提出了几条整改要求。其中特别指出,旅行社在为游客办卡的过程中,需将真实信息告知办卡游客,并规范办卡流程;加强内部管理,对于业务员招徕游客办卡行为予

■消费提醒

具体条款需写入合同 口头承诺易起纠纷

记者从宁波市消保委获悉,消费者办理预付卡,由口头承诺不完全兑现、协议以及合同签署不规范等引起纠纷的现象是较为多见的,重点涉及美容美发、健身、旅游等领域。“我们认为,在办理预付卡、VIP卡等的过程中,在符合契约精神的前提下,也就是说,相关条款设置合法合理,且双方对内容都是认可的情况下,

经签字、盖章后,确认书的法律效力可以等同于协议、合同。但若条款里没写进,则一般视作无效。”市消保委副秘书长周丽娟表示。

市旅游质监所的副所长徐蕙也提醒广大游客,在遇到商家推销过程中作出的优惠承诺,一定要以书面的形式写入双方签字确认的合同,这样游客的权益才能更好地得到保障。

