

# 24小时内退款手续费高达80%?

## 黄金周在线旅游平台频遭投诉退款难

新华社杭州10月11日电(记者魏董华)货不对板退款难、退票手续费高达80%、默认“捆绑”搭售依然存在……刚刚过去的“十一”黄金周期间,不少消费者对部分在线旅游平台(OTA)频频“吐槽”在网上引起热议。业内人士认为,“离谱”退改签费甚至拒绝退款等行为涉嫌霸王条款,有损消费者合法权益,消费者有理由维权。

浙江的田先生在9月26日晚于飞猪平台上预订了咸阳凯尔圣花园酒店10月4日-8日的房间,支付完456元费用后,由于临时改变行程,27日晚选择了退款,但平台仅给予退款91.2元,收取高达80%手续费。

田先生说,他咨询酒店后却被告知并没有收到他的预订信息,也就是说飞猪在他预订房间成功后并没有第一时间帮他与酒店联系,在

这种情况下居然收取80%的手续费。和飞猪平台沟通后,对方表示这是他们的规定,每个订单生成时都有退款提示。“我任何服务都没享受到,还收取这么高的手续费,合理吗?”

记者在网上一检索发现,有不少消费者在论坛贴吧吐槽OTA平台退款问题,手续费收取标准不一,有些甚至是全额不退。记者联系了飞猪平台,客服表示,由于每个订单是不同的代理商,所以每个订单的退款规则都不一样,有些订单手续费是会收取80%,但平台没有办法统一规定。

据电子商务研究中心旗下“电子商务消费纠纷调解平台”用户投诉案例库显示,艺龙、飞猪、发现旅行、侠侣亲游等平台存在拒不退款等问题;马蜂窝、同程旅游等平台的机票高额退票费问题突出,酒店订房等服务也存在高额

退票费问题。

电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣说,根据投诉的案例来看,消费者购买在线旅游产品,因临时突发情况或到店后不满意,认为产品宣传明显不符,涉嫌虚假宣传要求退款,多数平台都拒绝退款。

事实上,我国《消费者权益保护法》第二十五条对网络交易7日内可无理由退货的例外情况作了列举,并设置了兜底条款。除消费者定做的、鲜活易腐的、在线下载或拆封的数字化商品等之外,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,且无须说明理由。

今年7月16日,民航局发布了《关于改进民航票务服务工作的通知》,明确提出航空公司要设置阶梯退改签费率制度,严禁OTA平台在退改签收费标准之外向旅客加收额

外费用。

“票品一概地‘不得无理由退票’是不可取的霸王条款。”蒙慧欣说,实际上商家可效仿机票、火车票等设置梯度退票费率,对于不影响商家再次销售的情形下,甚至也完全做到7天无理由退款。

业内人士表示,高退票费违背公平交易的原则,损害了乘客的合法权益。高额退改签费用以及特价机票不退不换的条款应认定为无效。

“对于包括在线旅游平台在内的生活服务电商平台而言,不仅需要明确规范、坚守底线,更应该专注于产品与用户服务质量的提升,从产品经营、服务保障、防范风险等多个方面提升综合实力,这样才能在瞬息万变的行业大潮中站得稳、行得远。”电子商务研究中心生活服务电商分析师陈礼腾说。

## 15岁女孩被强奸 警方不立案?

### 警方通报:严重失实

本报讯 近日,“15岁女儿被强奸,父亲为何不作为?警方为何不予立案”一事引发舆论关注,郑州市公安局官方微博昨晚发布警情通报称,该内容严重失实,该案件已依法认定不符合强奸罪的构成要件,是一起卖淫嫖娼案件,涉嫌嫖娼的违法嫌疑人杨某某已被公安机关行政处罚并收容教育。

有媒体报道,日前,一位自称“被强奸女儿”母亲的网友发布网帖称,“15岁女儿被强奸……父亲不控告,不举报,不管不问……禽兽不如。”母亲表示,女儿被强奸后,警方不立案,女儿父亲不敢抗争不作为,她希望有关单位追究他对女儿监护不力的责任。而女孩的父亲则称自己被威胁,此事经媒体报道后,掀起舆论风波。

10月10日晚,郑州市公安局官方微博发布警情通报称,近日,网上引发关注的“15岁女儿被强奸,父亲为何不作为?警方为何不予立案”一事,内容严重失实。该案件经由公安机关侦查,已依法认定不符合强奸罪的构成要件,是一起卖淫嫖娼案件,涉嫌嫖娼的违法嫌疑人杨某某已被公安机关行政处罚并收容教育。

通报表示,郑东公安分局针对强奸罪的报案作出不予立案决定后,分别经检察机关监督、市局督察支队等多部门复审、核查,市局法制部门研究认定案件事实清楚,不予立案决定合法。

通报并指出,当前网上出现的不实言论,扭曲事实,颠倒黑白,已涉嫌对他人构成诬告、诬陷,公安机关将展开调查,依法追究相关人员的法律责任。

(中新)

## 青岛举行“单身老人节”

昨天,一位老人在青岛市北区海泊河文化公园内查看征婚信息。

当日,山东青岛首届“单身老人节”拉开帷幕。启动仪式举行了以“牵手度华龄,幸福笑人生”为主题的大型相亲活动,为单身老人搭建了沟通交流、增进了解、联络感情的平台。据介绍,主办方旨在通过公益相亲的形式,倡导社会改变观念,关注老年人单身群体,让单身老人走出孤独,走向幸福。

新华社记者 李紫恒 摄



## 泉州9岁女童遛小老虎

### 公园管理中心:全程有饲养员父亲陪同



本报讯 近日,在福建泉州,一9岁女童在公园遛小老虎引发关注。据了解,因幼虎体弱,饲养员将其带回家照顾,而小老虎系饲养员女儿,与小老虎较亲近。昨天上午,泉州市公园管理中心工作人员称,遛老虎不是为了好玩,而是为了老虎健康,小女孩也并非单独遛老虎,全程有其饲养员父亲陪同。目前,小老虎三个月大,还没咬人能力,但毕竟是未经驯化的猛兽,游客不可接触。

据遛老虎的小女孩静静(化名)称,她今年9岁,小老虎

叫虎姐,从它一出生,自己就跟它一起玩,一般早上或下午没人的时候带它出去。

据网传视频显示,一根绳子套在虎姐脖子上,静静正牵着绳子对虎姐喊“快跑、快跑”,并与小老虎近距离接触。饲养员孙先生称,小老虎目前三个月大,很小,吃饱了要锻炼,不能老待在屋里睡觉,有时候早上遛一下,晚上比较少遛。女儿静静从小跟他在动物园长大,和老虎、猪、猫喂奶粉时也会抱抱小动物。孙先生表示,他养了20多年老虎,熟悉其习性,目前小老虎还小,没有攻击性,待其有攻击性就会关起来。

昨天上午,北京青年报记者致电泉州市公园管理中心办公室,工作人员许女士称,网传小女孩遛老虎事件发生于泉州东湖公园内的动物园,由于遛老虎都是在闭园时间段,此前公园管理中心也知道动物园有

小老虎出生,需要遛,但对于小女孩遛老虎的情况不知情。“我们平时对安全管理是比较重视的,但上班时间段的安全检查中都没发现过。”

最近看到报道后,公园管理中心经了解发现,遛小老虎并非小女孩一人单独带小老虎外出,“老虎长到两个月大时开始喂肉,就需要跑一跑、遛一遛,因为小女孩是饲养员女儿,在父亲遛老虎时会跟着,全程都有饲养员陪同。他们遛老虎也不是为了好玩,是为了老虎健康,此次被曝光应该还是比较早散步的市民看到了,觉得比较新奇,但网传视频是媒体采访时摆拍的”。

至于饲养员带女儿遛老虎是否符合规定,许女士对北青报记者表示,因为这个小女孩不是普通小女孩,她是饲养员的女儿,“遛老虎是饲养员的工作,他想带女儿一起我们不能阻止,饲养员需要为其女

儿的安全负责”。

据许女士介绍,动物园内共有4只成年东北虎,年龄相当于成年人40多岁,去年曾有一批幼虎出生,但出生后几天,在与虎妈一起生活时被压死。今年又有三只幼虎出生,其中两只出生后便夭折,仅存目前的这一只。“老虎出生后有一段时间的危险期,幼虎比较难养活,由于这次虎妈也不喂奶,饲养员也很重视小老虎,就将其单独带出来,在动物园的生活区照顾”。

有网友看到网传视频后觉得小老虎很萌,羡慕小女孩可以遛小老虎。对此,许女士说,目前小老虎还未长牙齿,没有咬人能力,但毕竟是猛兽,也未经过驯化,为安全考虑,绝对不能与游客接触。“待小老虎长到五个月大,会像其他大老虎一样被关进单独的笼舍,游客可以入园参观。”

(李涛 游幼卿)

## 因邻居狗吠影响睡眠 宁波一男子持刀伤人 致3死1伤

本报讯 10月10日下午,浙江宁波发生一起持刀伤人事件。11日上午,宁波市公安局高新区分局通报称,事因邻居家狗吠影响睡眠,多次交涉无果后,嫌疑人王某某取刀进入邻居陈某家中(门未关),捅向陈某一家人,致3死1伤。

新京报此前报道称,10月10日18时55分,浙江省宁波市高新技术开发区蓝庭花园小区内发生持刀伤人事件致4人受伤,嫌犯已被控制。

昨天上午,宁波市公安局高新区分局发通报称,经查,犯罪嫌疑人王某某(男,46岁,江北区人,有固定职业,无犯罪和吸毒前科,尿样检测呈阴性,血液中未检出酒精成分)因邻居陈某养的狗常吠影响其睡眠,多次交涉未果,心存怨恨,双方均未曾向有关部门反映和报警。

10月10日18时40分左右,王某某因狗吠再次上门与陈某家交涉,未果后返回自己家中取刀进入陈某家中(门未关),捅向陈某及其丈夫、女儿、母亲四人。处警民警于当天19时5分将王某某当场抓获。

目前,陈某及其丈夫、女儿经抢救无效死亡,陈某母亲尚在医院接受治疗(无生命危险)。公安机关在全力侦办案件的同时,会同属地党政部门积极做好各项善后工作。

目前,检察机关已提前介入此案。

(张彤)