

云南游要出发了,旅行社突然说要加钱

王女士网购旅游产品,取消订单损失四千多元 法院:旅行社退钱并支付违约金



扫码看视频

长沙王女士在旅游APP上花2万元购买了“七彩云南梦幻游”服务,临近出发,却被旅行社通知要求加钱升级产品,否则取消行程。王女士选择退款,结果到手只剩下15233元。多次交涉无果,王女士将网络平台和旅行社起诉至法院。3月16日,长沙市芙蓉区人民法院通报该案,网络平台、旅行社须共同退款并支付违约金。

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 杨昱 通讯员 孙红梅



旅行社取消订单

退款时还扣除了机票费

2023年7月,王女士花2万元网购了某旅行社提供的“七彩云南梦幻游”,包含机票、酒店等服务,定于2023年8月7日出行。

当王女士收拾好行李准备开启云南之行时,却被旅行社“叫停”。8月1日,旅行社要求王女士加钱升级产品,如果不升级就只能取消行程,并扣除已订好的机票费用。给出的理由是,受云南省文化和旅游厅综合执法监督局下发的《云南省文化和旅游厅综合执法监督局关于开展旅游团队路检路查工作的通知》(简称《通知》)影响,如果不作选择则按“取消行程”处理。

王女士的好心情瞬间消失,双方协商不成陷入僵局。当日,旅行社单方面取消了她的订单,退款15233元。8月2日,王女士通过APP投诉,始终没有处理结果。2023年12月1日,王女士向长沙市芙蓉区人民法院提起诉讼,要求旅行社和网络公司退还团费4767元并赔偿违约金。

对此,旅行社认为,取消王女士的“云南游”订单是由于旅游目的地相关政策变化,旅游时间不可预估拉长的不可抗力因素导致,旅行社已将扣除机票费用后的剩余款项全部退还,不应承担违约责任。

网络平台、旅行社

共同退款并支付违约金

芙蓉区人民法院经审理后认为,根据《中华人民共和国民法典》相关规定,“不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况”,本案中,云南省文化和旅游厅综合执法监督局下发的《通知》是为规范当地旅游产业,打击违法违规行为而开展的正常行政执法活动,并不会导致旅行社不能为王女士提供旅游服务,不属于法律规定的不可抗力。旅行社擅自取消王女士的“云南游”订单侵害了王女士的消费者合法权益,应承担违约责任。

根据《中华人民共和国电子商务法》第三十八条第一款规定:“电子商务平台经营者知道或者应当知道,平台内经营者销售的商品或提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者有其他侵害消费者合法权益的行为,未采取必要措施的,依法与该平台内经营者承担连带责任。”本案中,网络公司作为旅游APP的经营者,在收到王女士的投诉后未采取必要措施,依法应与某旅行社承担连带责任。

综上,法院判决旅行社向王女士退还团费4767元并赔偿违约金6000元,网络公司承担连带清偿责任。判决作出后,旅行社不服提起上诉,二审维持原判。目前,某旅行社和某网络公司已自动履行完毕。

提醒

网络消费注意保存相关凭证

“消费者通过网络平台进行消费,在订单确认时与经营者之间便成立了合法有效的合同关系,经营者应当按照约定全面履行自己的义务,不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,必须依法承担违约责任。”本案承办法官表示,相较于传统消费模式,消费者在网络消费过程中权益受损的维权难度更高,网络平台开发者应切实履行法定主体义务,规范网络营销行为,强化平台审核和监管责任,维护消费者的合法权益。

“消费者不能因为网络消费带来的便捷,就忽略了自身权益和法律规范的重要。”

湖南万和联合律师事务所李健律师提醒,消费者在购买商品或接受服务前,要查看商家在平台展示的营业执照、经营许可证等资质,确保其合法经营。

网络购物多以电子合同形式订立,注意查看合同中的交付方式、交付时间、质量标准、退换货政策、违约责任等条款。例如,某些商品标明“特殊商品,一经售出,概不退换”,此类条款可能因违反公平原则被认定无效。最后,应当保存交易凭证,如电子订单、支付记录、聊天记录等,都是重要的交易凭证,一旦发生纠纷,可作为维权证据。



花13.5元买过期包子索赔1000元引争议

法院:职业打假,仅赔偿135元



扫码看视频

三湘都市报3月16日讯 顾客花13.5元买了一袋过期的叉烧包,全程录视频向超市索赔千元,并向市场监管部门投诉举报。而他同一天在多家超市买了过期商品,且在湖南多地有200多次类似投诉。面对“职业打假人”的索赔,法院如何判决?3月16日,郴州宜章县人民法院通报了一起“知假买假”买卖合同纠纷案件。

2024年1月31日,鲁某自驾游途经郴州宜章,在当超地超市花了13.5元购买了一袋品牌叉烧包,食品外包装标注生产日期为2023年1月9日,保质期12个月,当日已超保质期22天。鲁某对购买过程进行了视频录制,同一天,他还在另外两家商超购买了过期食品。

第二天,鲁某就超市售卖过期食品,向市场监管部门投诉举报,要求依法查处并支持赔偿。市场监管部门查证属实后对超市作出了行政处罚。

此后,双方经市场监管部门组织协商赔偿未果,鲁某把超市起诉到宜章县法院,请求判令某超市返还其购物款13.5元,并支付惩罚性赔偿款1000元。

超市认为,鲁某的行为属于“知假买假”,不应赔偿。法院调查发现,鲁某在湖南市场监管平台共有200多次类似举报投诉。

法院审理认为,鲁某在同一天先后到不同超市购买过期食品,并在市场监管平台多达200多次类似举报索赔,足以证实鲁某对于食品安全标准及索赔程序高于一般购买者的认知能力,属于明知是不符合食品安全标准而购买索赔的法律适用主体。

超市未尽严格审查义务,向鲁某销售了不符合安全标准的食品,根据最新出台实施的《最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》规定,该类“知假买假”主体,可请求食品销售商支付惩罚性赔偿,但赔偿范围仅限其合理生活消费范围内。法院综合案涉商品超出保质期时间以及鲁某购买数量、频率与日常生活标准,酌定以鲁某实际支付价款十倍为其合理消费范围。

最终法院判决被告某超市返还鲁某购物款13.5元,并支付商品价款十倍赔偿金135元;驳回鲁某其他诉讼请求。

法官说法

既惩治违法生产经营
又遏制“知假买假”牟利



法官介绍,“打假”的核心目的在于有效遏制制假售假现象,保障消费者权益,维护健康有序的市场经济秩序。对于“知假买假人”提出的惩罚性赔偿请求,坚持在合理生活消费范围内依法予以支持,既让违法生产经营者依法承担惩罚性赔偿责任,打击和遏制违法行为,保障食品安全,又避免“职业打假人”“知假买假人”通过大额、恶意购买任意提高惩罚性赔偿金。

提醒广大消费者,应增强识假辨假能力,坚决抵制假冒伪劣商品,一旦发现制假售假线索,应及时通过合法途径向相关部门反映举报,共同维护健康有序的市场环境。

■文/视频 全媒体记者 虢灿

通讯员 刘颖颖