



新浪微博: @青年消费投诉

栏目合作: 市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 (@上海维权投诉)

老罗帮你忙 13801898568

悠哉旅游网揽客境外游被指强制消费 先否认 再承认存在合同外自费项目 愿意退款

近日,有游客指责在悠哉旅游网组织的境外游中被强制支付2000元消费自费游项目,本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访后,悠哉旅游网经过调查,承认相关供应商苏州宝中乐乡国际旅行社有限公司“当地导游存在要求客人参加合同外自费的情况”。昨日,悠哉旅游网称愿意退费2200元。不过,投诉游客对此“表态”并不认同。

本报记者 罗水元



悠哉旅游网存在合同外自费项目。

本报记者 丁嘉 摄

》投诉反馈

遇“公兴黑搬场”

市民 郭小姐(化名)投诉:由于要搬家,我在百度上搜索“公兴搬场”后找到了一电话为400822058”的链接,发现网站比较正规、且有明细价格,我估算了一下只需三四百元。

不过,当天工作人员将东西全部搬运完后,却拿出一张称是最新的收费价格表,还要收“辛苦费”,最终支付了3000多元。当时我注意到工作人员都没穿工作服,而且事后我发现当时拨打的这家公司的电话和青年报曾报道的黑搬场电话一模一样!

记者 俞韩岭 反馈:需要提醒的是,上海公兴搬场物流有限公司的唯一受理热线为96964,其官网网址为http://www.96964.cn/index.html,且该公司在新浪微博上有加V认证,因此网络上所谓公兴搬场的400电话均为假冒。

记者了解到,近日本市道路运输行业协会搬场专业委员会公布最新的搬场成本费用。数据显示,今年搬场每车次成本为571.03元,比去年初上涨76.17元。

根据今年上海市汽车搬场物流行业协会收费标准来看,基本作业收费就是360元和450元两个标准,还有10项额外明细,因此网络上所谓两三百元的低价绝大多数为骗局。

联华OK卡 激活要收费

市民 张先生 投诉:我发现自己的联华OK卡过期了,就与联华OK卡方面取得了联系,对方告诉我卡可以重新激活,但是要按卡的面值收2%的手续费。卡是我的,为什么再次激活时需要收钱?

记者 罗水元 反馈:记者联系联华OK卡方面,有关工作人员表示,激活过期卡的确要按卡面值的2%收手续费,但是,每张卡激活时收取的手续费,最多也只有5元。这是公司根据《支付机构预付卡业务管理办法》而制定的相关规定规定的。记者进一步调查得到,《支付机构预付卡业务管理办法》由中国人民银行制定,于去年11月1日开始实行,该管理办法规定预付卡管理方提供激活等服务可以收费。

》回音壁

徐汇消保委介入 “庆春”会员卡风波

本报讯 记者 俞韩岭 2月22日,本报报道了《有了会员卡 情人节看电影还是原价》一文。遗憾的是,直到2月26日倪小姐从未接到影城方面对此事的回应。倪小姐说,她于本报报道当天坚定了继续维权的信念,拨打12315投诉后,2月25日收到了徐汇消保委工作人员的电话,被告知“会介入处理”。

》读者投诉

出境游自费项目竟被强迫消费

1月,江先生与妻子李女士支付相关费用后与北京悠哉国际旅行社有限公司上海分公司(以下简称“悠哉旅游网”)签订前往泰国出境旅游的合同,旅游时间为2月9日至2月15日。

这款旅游产品中明确介绍“行程中100%无强制购物及强迫自费”。据江先生介绍,按悠哉旅游网安排,他们团队共25人。第三天在从泰国曼谷去芭提雅的路上,地接社导游林先生要求他们在价格分别为2380元、2680元和3180元的三个自费游项目中选择一个。

江先生他们没同意,导游便让司机停车。僵持一段时间后,司机才继续往前开。之后,林先生继续游说,要求他们做出选择,见他们仍不同意,林先生又让司机停车,脸色很难看甚至出言威胁:若不购买自费项目,之后在泰国的人身安全都不一定能得到保证。

如此反复了四五次,一些安排好的旅游点也因耽搁了时间而未能前往。江先生表示,为防止事态进一步发展,影响接下来的行程,团内除五六人外,大部分成员都被迫支付2000元的自费项目费用。

“加码”后服务质量打折扣

据江先生说,因林先生强迫消费自费项目而耽搁了时间,后续行程非常紧张,在金沙岛景点时,原定有4小时的游玩时间,团中有人就买了泳裤想下水游泳,结果,泳裤换上,就被要求集合前往另一个景点。而合同中一些娱乐项目,如独木舟等,也被莫名地取消了。

甚至,江先生等人所乘坐的旅游大巴竟被换成了面包车,25人分坐在两辆面包车里,空间狭小,挤在一起很不舒服。

更令江先生气愤的是,有一天早上6点半,整团人按时起床,直到近9点地接社安排的车辆才姗姗来迟,在他要求下对方才道了歉。

由于种种不满,他们对导游的意见越来越大,并要求换导游,向领队张先生反映后,张先生也与导游有过沟通,也曾向公司反映,均无济于事。江先生说,在行程结束填写反馈意见时,考虑到领队多次与导游沟通等情况,对领队的表现给予了“满意”,而对于导游,则给予了“差评”。

》悠哉旅游网初次表态

不存在强制消费

2月20日,记者前往悠哉旅游网上海总部现场采访时,有关方面负责人陈先生等均表示并未接到相关投诉,对江先生投诉的内容,他们颇为震惊。

他们介绍,游客通过悠哉网购买产品并签订旅游合同后,由相应的供应商提供服务。江先生等人购买的泰国游产品,由供应商苏州宝中乐乡国际旅行社有限公司提供,领队张先生为该公司

安排,导游也是该公司与泰国地接社联系的。

记者在陈先生提供的《苏州市乐乡国际旅行社旅客意见反馈书》复印件上看到,“领队及导游服务”一栏后的意见为“满意”,“旅客签名”一栏后有这么一句话:“请各位在下面空白的地方填写对领队工作的满意度(满意、一般、差)”,该话下方附有江先生等人的签名,签名中,只有

》记者调查

游客怀疑导游与领队唱“双簧”

2月20日,当记者将陈先生提供的两份材料拿给江先生看时,他说领队让他们签字时,只有半张纸,没有看到《苏州市乐乡国际旅行社旅客意见反馈书》,纸上只有“请各位在下面空白的地方填写对领队工作的满意度(满意、一般、差)”这句话,这句话也是他们坚持要领队写上去的。

“我们对导游不满,也的确写在另一张纸上,如果看到《反馈书》上有对领队和导游服务都满意的内容,我们还会签字吗?”他说,“后面的签名只针对领队,陈先生拿出的这份复印件,可能是旅行社后期自己制作的。”

对《参加泰段额外项目》,

》悠哉旅游网最终回应

存在要求参加合同外自费项目情况

2月22日上午,悠哉旅游网有关负责人给记者发来短信称,公司会坚决维护客户权益,对游客提出的额外增加自费、导游服务态度恶劣等问题进行调查。

苏州宝中乐乡国际旅行社虽然出具了游客签署的自愿参加自费项目的证明,但经调查,确认旅行社“当地导游存在要求客人参加合同外自费的情况”,将按照旅游

江先生说,他在上面签字时,同样没有看到“客人自愿参加这些自费活动”字样,由此也怀疑是旅行社后期制作的。记者向陈先生提出想查看原件,陈先生表示原件要向苏州市乐乡国际旅行社有限公司索取。

2月20日下午,记者来到苏州市乐乡国际旅行社有限公司,几经周折仍未看到两份文件的原件,采访中,记者曾提出要看江先生所说那份反映对导游不满意的材料,也未能成功。该公司行政总监缪(音)女士之后将照片网传给记者,肉眼看不出后期痕迹,但《苏州市乐乡国际旅行社旅客意见反馈书》中间有

一人写“一般”,其余均为“满意”。

陈先生提供了另一份《参加泰段额外项目》复印件,游客签名购买2000元/人的自费项目表格上方一段文字有“客人自愿参加这些自费活动”字样。

陈先生说根据这两份书面材料看,江先生等人是自愿消费自费项目的,对领队及导游的服务均满意,不存在强迫消费的情况。

一道明显折痕。

江先生怀疑,领队让他们签字时是有意折起来,不让他们看到那部分。由此,他进一步怀疑,领队虽然看上去是在帮助他们,实际可能和导游唱“双簧”。

江先生曾给记者提供了一段录音,其中,领队承认将旅游大巴换成两辆面包车;也承认在游客不同意购买自费游项目时,导游有不正当行为并说出了有损游客人格的语言,双方在纠纷发生后曾打电话回国内旅行社,要求更换导游;领队还承认旅行社对自费内容没有履行告知义务。在记者调查中,另有一位李女士也向记者反映了江先生所投诉的类似内容。

局相关规定对客户做出相应赔偿,之后再根据悠哉网与该旅行社的合作合同,对于其违约责任进行处理。目前,悠哉网已将该旅行社产品下架,停止合作。

2月26日,记者截稿前,悠哉旅游网称:“为考虑游客感受,将自费项目的2000元全额退还,并退还泰段(旅游中泰国那段行事,记者注)导游费、车费200元费

用。”据了解,像江先生一样通过悠哉旅游网前往泰国旅游的10多名游客均向悠哉旅游网投诉了。悠哉旅游网称,这一善后处理不只针对江先生,对其他投诉游客也一样。

记者询问江先生对此结果是否满意,他说,“被自费”游的发生,表明旅行社已违约,其承担的违约责任不只于此,不能接受。