

佛山市消委會：網購景點門票前應細看票種詳情！

發佈日期：2018年6月5日

來源：廣東省消費者委員會

近日，佛山市消委會接到消費者E吐槽稱，與家人前往北京頤和園遊玩時，在淘寶網一家旅遊專營店購買了6張頤和園門票+皇家禦河遊單程船票共計414元。驗票時才發現網上訂的門票並不能在該門口驗票進園，消費者E只好選擇了申請退款，重新在現場排隊購票進園。

結果商家只退了331.2元，客服稱要扣20%的手續費。消費者稱商品的詳細頁面，並沒有退票相關規定說明，只有選擇了“門票種類”後，才出現字樣極小的票種詳情介紹，其中有一欄“退標規則”說明了手續費的收費規定。消費者認為，從其網上購買門票到申請退票不到30分鐘時間就扣除20%手續費，很不合理，有損消費者的合法權益。

票种详情

成人票	費用包含	費用包含：北京頤和園門票1張+皇家禦河遊單程船票（紫竹院至頤和園段）聯票1張+船上意外傷害保險1份； 2. 航線：紫竹院公園-紫御灣碼頭-廣源閣-萬壽寺-麥鐘橋-長河兩-長河灣碼頭-長河橋-頤和園“南如意碼頭”；
	退票規則	1. 門票未使用，游玩日期前1天23:00前申請退票，每張票收取票價10%手續費；其他時間，每張票收取票價20%手續費；
	補充說明	
	入園地址	登船地址：1) 紫竹院公園紫御灣碼頭（海淀区萬壽寺路2號）2) 頤和園南門南如意碼頭（海淀区藍靛廠北路1號）
	換票地址	換票地址：1) 紫竹院公園紫御灣碼頭（海淀区萬壽寺路2號）2) 頤和園南門南如意碼頭（海淀区藍靛廠北路1號）

商品详情

佛山市消委會律師顧問團杜鳴欣律師點評：

《中華人民共和國合同法》第三十九條規定：“採用格式條款訂立合同的，提供格式條款的一方應當遵循公平原則確定當事人之間的權利和義務，並採取合理的方式提請對方注意免除或者限制其責任的條款，按照對方的要求，對該條款予以說明。格式條款是當事人為了重複使用而預先擬定，並在訂立合同時未與對方協商的條款”。第四十條規定：“格式條款具有本法第五十二條

和第五十三條規定情形的，或者提供格式條款一方免除其責任、加重對方責任、排除對方主要權利的，該條款無效。”

商家在網上發佈的產品說明（購買須知），是為了重複使用而自行預先擬定，且在消費者購票時未進行協商的條款，屬於格式條款。其中關於退票要收取 20%手續費的內容，屬於限制消費者權利的重要條款，應當以加粗、標紅等合理的方式提請消費者予以注意。如商家未這樣做，司法實踐中則可能認定該條款屬於加重消費者責任、排除消費者主要權利的格式條款，從而認定其無效，並要求商家向消費者退還全部的款項。

佛山市消委會提醒：

經網上調查瞭解，相同的景點門票存在不同的商家收取不同的手續費，有的按每張門票收取 5 元、2 元不等的手續費，有的按每張收取 20%、10%、5%不等的手續費，且大部分退票說明並沒有按相關規定進行加粗、標紅等合理的方式提請消費者注意。佛山市消委會呼籲商家重視消費者的權益保護，杜絕有意加重消費者責任或排除消費者主要權利的格式條款。同時，提醒廣大消費者網上購買景點門票之前，要仔細閱讀票種詳情說明和相關退票規定，以免帶來不必要的麻煩，做個理性的消費者！