

境外遊因疫情影響取消了，旅行社卻遲遲不退錢！

07-08-2020 廣州市消費者委員會

受疫情影響，許多消費者定好的旅程都被打斷。你是否遇到過，旅行社通知機票行程取消了，但卻一直不退款消費者該如何維權？快來看看今天的維權週五見

旅行社一直拖延退款（凱旋）

今年 2 月，南湖國旅通知我，因疫情影響，需要退原定於 2 月 10 號出發的廣州往返東京的 6 天自由行雙程機票，款項共人民幣 7497 元。從 2 月開始至今，我多次催促南湖國旅儘快將機票款項退還，但南湖國旅一直未有明確答覆、再三拖延，至今我仍未收到任何機票的退款！

維 權 君

根據《侵害消費者權益行為處罰辦法》相關規定，經營者對消費者提出的合理退款要求，明確表示不予退款，或者自約定期滿之日起、無約定期限的自消費者提出退款要求之日起超過十五日未退款的，視為故意拖延或者無理拒絕。

建議消費者準備好相關證據儘快向旅行社所在地的消委會或撥打政府服務熱線 12345 反映相關情況，尋求說明。

憑購物小票可抽獎？千萬要警惕（茉莉）

我母親（86 歲）於 2020 年 6 月 12 日在花都區新華街建設路 23-29 號二樓萬民百貨商場購物，被位於商場出口處的“艾菲爾珠寶”商店的銷售員以“憑購物小票抽獎”的方式誘騙購買了首飾（一條白色金屬鏈條和一個黃色鏈墜），花費了 500 元。直至 7 月 31 日被我發現，8 月 1 日早上我攜帶母親一起到該商行要求退貨退款，經一番交涉後退回 400 元，店員說請示上級主管後要扣除 100 元稅費。我母親被忽悠買了 500 元的毫無價值的東西，請問這種誘騙老人購物的事情允許存在嗎？希望相關部門能儘快處理一下，相信上當的不止我母親一個人。

維 權 君

針對你的情況，建議消費者直接撥打廣州市政府服務熱線 12345 進行舉報。

同時提醒消費者面對憑藉購物小票免費抽獎、中獎打折購買商品等情況，**要警惕！**不要輕信此類優惠，要提高自身防範意識，擦亮雙眼學會分析判斷，不要貪圖價格便宜，如果想買玉石珠寶類商品，最好到正規的專賣店或商場專櫃購買。

剛買到的寵物就生病了，該怎麼辦？（Lu.）

我在 28 號在廣州賽級寵物店（暫時不知道具體地址）購買一隻阿拉斯加。狗寄到我這邊，我第一時間去檢查，發現它高燒不退，有支氣管炎和肺炎，貧血，不吃不喝，又吐又拉。我跟商家協商無果，該怎麼辦？

維 權 君

根據你的描述，你在收到小狗後就立即檢查發現其已生病，建議你馬上帶狗就醫，並就這個狗生病的原因詳細詢問獸醫。一般來說，購買寵物並沒有法律規定的“保質期”，商家跟消費者之間可以在交易時，針對寵物的售後服務包括寵物存活時間等方面進行約定。若雙方沒有相關的約定，維權將十分困難。

若諮詢獸醫後，取得證據證明所購的狗在你購買前就已經存在隱形疾病，你可以持相關證據，撥打廣州市政府服務熱線 020-12345 求助。

此外，相關專家提醒消費者，如果要購買寵物狗寵物貓，務必做到“三看”。首先，去正規的寵物店購買，**看一看經營者是否有合法營業執照**。其次，**看一看購買時相關的憑據內容並索取**，必要時可要求與對方簽訂書面協定，約定在 7 到 20 天的潛伏期寵物因感染傳染病死亡帶來的風險歸屬方。第三，**看一看“疫苗證”**，若經營者稱寵物打過疫苗，消費者可要求其提供相應的“疫苗證”。

健身房頻換私教，能要求退款嗎？（叮妹）

2020年5月1日，我在廣州市番禺區市橋基盛古德菲力健身房，購買了健身會籍和12節私教課。沒想到，健身房因為公司內部管理問題，教練頻頻離職，直到8月4日，我一共才上了9節課，已經給換了三位教練。並且在第二位教練授課過程中，教練遊說我參與618活動，因考慮到第二位教練教學比較符合自身，沖著這名教練，我又一次性付款購買了24節私教課。但在7月初，這位教練再次離職，如今第三位教練與我磨合不了，健身房已再無女教練可替上給我提供教學，提出讓我接受男教練教學，這與我當初報健身房為了備孕的初衷相違背，於是我拒絕了，這一而再再而三地，因健身房管理不當而導致頻換教練的行為已讓我的消費權益受損，現只要求全額退回第二次購買的24節未上過的私教課。健身房那邊拿出協議，上面寫著需扣除30%金額才能退款。想請問我對健身房提出的要求是否合理？

維 權 君

因您與健身房達成了服務合同關係，出現問題如何解決以合同約定為首要依據。若合同中已明確約定了由指定教練負責跟進全部課程，一旦指定的教練離職，健身房無法再按照合同為您提供私教課程，因此您可以要求解除合同退回費用。

若合同中並未約定由指定教練負責跟進全部課程，但因為原來的教練離職而您希望解除上述私教服務合同的，在法律上，健身房不存在違約的情況，此時您要求退款則需按合同約定扣除一定違約金。

建議您可先與健身房協商，若協商不成，可提供合同協議等相關憑證撥打廣州市政府服務熱線12345求助。