

游客还没出行，店铺就关了

直播间里 999 元双人两次旅游卡能买吗？

去年12月9日，黄小姐在抖音直播间里花999元买了一张旅游卡，打算等妹妹高考结束后，一起出去旅游放松一下。后来，她妹妹说不想跟团，黄小姐只好退卡。令她始料未及的是，才短短5个月，这家网店就消失了，交易渠道也关闭了，旅游管家也联系不上，抖音也表示不能退款。难道999元就这样打了水漂？

花999元
吃住游玩接机送站全包？

“只要999元，全国80条旅游线路，两人一起任选两条线路，吃住游玩接机送站门票酒店一日三餐，全给您包了！”刷到这条直播时，黄小姐有点小激动，因为她正在筹划一次半年后的旅游。

她的妹妹今年6月高考。她计划等妹妹高考结束，就一起出去旅游几天。根据直播间里的主播介绍，持有这张价值999元的旅游卡，就可以从他们旅行社提供的80条路线中任选两条，两个人一起出游。

售卖该卡的商家店铺名为“国旅悦览行”。根据主播介绍，那80条旅游线路几乎涵盖国内所有热门景点，还有部分东南亚线路。黄小姐有点不放心，在下单前就咨询客服，持卡旅游的时候，是否需要另外加钱？

“客服表示，一卡在手，全程无忧。持卡游客的机票车票、接送站机、酒店三餐、景点门票等等全部包含。您只要人来就行！您要是不亲自来，还可以送人。三年内如果不使用，可以随时退卡退款。”

所有关心的问题，客服都说清楚了，于是黄小姐就放心了。下单后不久，她就收到了一张卡和一本册子。卡的正面写着“尊享旅游卡—会员卡专享”，正中有很大的“VIP”标志。卡背面是卡号密码以及使用须知。须知里说，本卡不记名，可转赠他人，出行前7-10天预约。

红色小册子的封面写有“中国国旅八十条游玩路线图”，里面是80条旅游线路和景点介绍。热门线路包括雪乡5日游、新疆10日游、三亚6日游、内蒙古草原5日游，还包括泰国曼谷在内的东南亚旅游线路。

退卡无门
直播间和网店都关了

最近，黄小姐的出游计划有变。黄小姐说，她跟妹妹商量之后，决定不跟团出游，他们想做一次自由行，于是就操作退卡。

4月9日，黄小姐通过抖音商城，跟这家名叫“国旅悦览行”的商家联系，希望能够退卡退款。可是该商家先以活动结束，产品下架为由不退，后来又以抖音平台关闭售后入口为由，拒绝了黄小姐的退款申请。黄小姐后续的一切诉求，该商家的客服都采取已读不回的处理方式。

4月10日，黄小姐试图再次跟商家沟通时惊讶地发现，店铺竟然不见了！页面提示：“该店铺已下线”。

因为店铺名叫“国旅悦览行”，黄小姐以为该店铺多少跟中国旅游集团旅行服务有限公司有点联系，不料早在今年的2月21日，该公司就发了《关于部分非中国旅游集团旅行服务有限公司所属企业使用“国旅”“中旅”等字样的声明》。该声明说：“近年来，我公司通过内外部排查发现部分使用‘国旅’‘中旅’‘中国国际旅行社’‘中国旅行社’‘港中旅’‘招商旅游’等字样或商标的外部企业并非中旅旅行及所属企业，可能造成社会公众产生混淆。对此，我公司郑重声明，除以下名单中的全资控股企业以及参股企业外，其他企业与中旅旅行无任何股权关系，其一切行为均与我公司无关。”



声明逐一公开了该旅游集团遍布全球的102家公司的名称。黄小姐没有发现“国旅悦览行”跟这102家公司的任何关联。

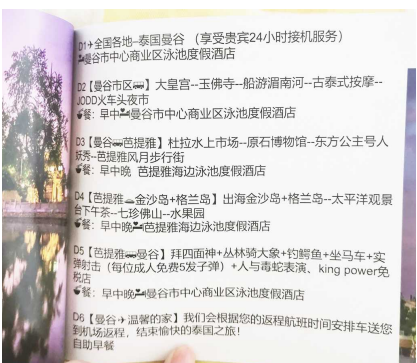
黄小姐在抖音了解到，“国旅悦览行”的店铺属于一家名字叫“沈阳市和平区炎咏艾商贸行”的企业。公开信息显示，该企业为“个体工商户”，其经营范围列了数十项，跟日用百货销售有关，但都跟旅游产品无关。

商户注册地的沈阳市和平区南湖市场监督管理所表示，上述商贸行并未在注册地实地经营，他们寻访周边商户也无法提供相关信息。他们只能依据《企业经营异常名录管理办法》第四条规定，将该商户列入经营异常名录。

售卡方其实是渠道商
为旅行社拉客

记者了解到，该旅游卡在抖音等直播平台还在销售中。卡片销售跟后续旅游和旅行社无关。在抖音上，有商户告诉记者，他们给旅行社卖卡，拿提成。发卡单位再将该旅游客户的订单发给各旅行社。实际上，售卡方也是中间商，做的是获客渠道生意。最终的旅游合同，还是旅客跟旅行社去签。

在黄小姐那张卡片上，看不到任何卡片



制售方的信息。

扫描卡片后面的二维码，添加客服微信。微信名为“旅游推荐官婷婷”，并非真实姓名。微信签名为“9:00-18:00 正常工作时间，其他时间回复较慢望谅解。”该微信系个人账户，不关联任何公司信息，显示地区为云南丽江，其朋友圈里发布的都是旅游照片和视频。

记者加了“婷婷”的微信，选了内蒙古大草原5日游，预约“五一”期间前往。琪琪表示内蒙古西藏方向的路线要看团期，五一期间不一定能约到。记者表示迟一点也可以。琪琪说那可以。

记者直接问婷婷，999元的尊享卡，两个人去，需要加多少钱？琪琪说她掌握价格，需要找“同事”来回答。婷婷坦言，所谓“同事”其实是他们的合作伙伴，也就是具体旅行社的人。内蒙古5日游，到底要花多少钱，不同的旅行社、不同的团、不同的时间，报价都不一样，而且999元尊享卡的客户怎么报价，还有另一套算法，因为销售给卖卡人的折扣不一样。

不过，截至记者发稿时，婷婷和她的“同事”都没有再跟记者联系。

钱已打给商户
抖音无法退款？

在找商家退款无望的情况下，黄小姐只好找抖音平台。然而，抖音平台也明确表示，不能给黄小姐退款。理由是去年年底，他们已经把钱打给了商户。商户在平台没有钱，所以平台就没法操作退款。

以下是黄小姐跟抖音客服的通话内容：
抖音客服：如您所知，现在商家确实已经退店了，在平台没有钱，我们这边没法给您退款。

黄小姐：你们说商户已经闭店，你们平台没有办法给我退款。但是根据《中华人民共和

国电子商务法》第58条和《中华人民共和国消费者权益保护法》第44条相关规定，抖音平台应该用保证金先行赔付给消费者，然后你们再向商家索赔，而不是本末倒置，说商家没有钱在平台，你们赔不了我。

抖音客服：抱歉，平台肯定是在权益范围内去帮你处理问题。平台已经在去年12月底把钱打给商家了。

黄小姐：你们把钱打给商家，这跟我无关。因为《电子商务法》和《消费者权益保护法》保障的是我的权益。如果抖音平台觉得自己的权益受到了侵犯，不能先行赔付，那么请抖音平台列举你们的法律条文给我。

抖音客服：非常抱歉，这个钱确实没有办法给您退。刚才我也跟商家打电话，但是商家的手机已经停机了。

黄小姐：根据《电子商务法》第38条，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者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。该个体工商户没有旅游资质而经营旅游业务，平台当时并未制止他们的行为，要不要承担连带责任？《消费者权益保护法》第55条规定了经营者欺诈行为的惩罚性赔偿制度，也就是假一赔三，我都没有要求，我只要原价退还我买卡的钱！

抖音客服：抱歉啊，这个无法支持到您。黄小姐花出去的999元，难道就该打水漂了？不过，这件事在记者发稿前有了转机。

4月22日上午8时许，记者通过抖音商城的在线客服，将黄小姐的问题进行了反馈。当天下午，黄女士就收到了来自抖音支付（零钱）的999元退款。

“他们没有给我任何解释，仅在下午4点16分给我发了一条短信，说我的退款提交成功，款项在1-3个工作日到账。几乎就在这个时候，我收到了抖音那边的赔付款。”黄小姐说道。

晨报记者 叶松丽

物资回收

渝水堂 高价收购
红木家具·老家具·字画·扇子·印章·像章·老服装·小人书·紫砂壶·玉器·瓷器·地址：多伦路文化名人街182号(近四川北路)
热线电话：65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

投放热线：22895373
(新闻晨报)综合分类、遗失、注销各类声明广告