

高额退订费成消费“隐形陷阱”

在北京工作的陈女士在某电商平台直播间购买了新疆8天跟团游，花费3000余元，本打算11月上旬休年假前往，谁料被公司临时安排的出差打乱了计划。无奈之下，陈女士想要申请退款，却被告知订单不退不改。

“我预约的是一个半月后的行程，明明取消了也不会影响旅行社再次成团，却不能退费，而且要收取全部费用，这十分不合理。”陈女士告诉《法治日报》记者，下单时，她在该订单的退订政策里看到，虽然取消时间被分为三种情况，但违约金并未因取消时间不同而存在差异——均为100%。“也就是说，不管是什么时间取消，买家都得承担全部违约金。”陈女士对此表示不理解。

此种情况并非个例。记者近日调查发现，在酒店预订、生活服务、旅游出行、娱乐演出等领域网络消费中，消费者常遇到下单后难退订，或需要支付高额违约金的情况。

11月底，湖北的顾女士通过某购票平台选购了两张电影票，在距观影时间48小时以上时，因同行者临时出差需要退票。顾女士认为符合免费退改条件，遂联系平台客服提出退款。

首次沟通时，客服称订单规则系影城“购买后不退”的规定，并以“优质用户”名义承诺将反馈至影院进行协商，让她等待短信通知。但顾女士等来的却是退票被拒的短信，当她再次联系客服时，对方称“已协商过无法满足诉求”，以“影院规则为准”“平台无退款入口”为由拒绝退票，还建议她转赠电影票，双方陷入僵持。

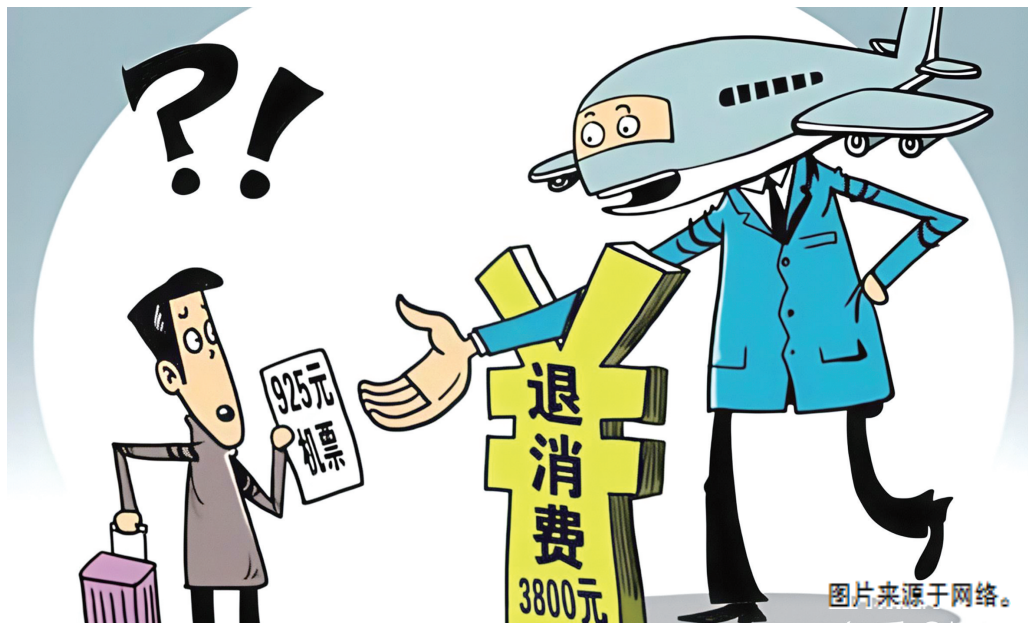
顾女士随即向12315投诉，并主动联系了影院，随后她得知，影院不仅同意全额退票，甚至表示从未接到过平台的沟通电话。她带着影院的答复第三次联系平台客服，这次，对方无法解释，便为顾女士办理了全额退款。

“提前几天退票还这么难，平台的‘不退款’条款就是霸王条款！”顾女士说。

山东的王先生今年9月底计划外出休假，提前在某旅游出行App预订了酒店，共花费3500元，9月17日是免责取消的最后期限。不巧的是，19日他突发急性阑尾炎，医生建议手术后休息。于是他向平台提出申请，称“不可抗力导致无法出行”，并提供了医院的诊断证明及手术证明，但该平台客服回复称酒店不予取消。

随后，王先生提出将会通过12315进行投诉，平台将其转至负责接待投诉的高级客服，但同样回复称酒店不予取消，称若有医院发票可补偿1000元，没有发票只能补偿600元，他全额退回的要求被第二次拒绝。后来几次沟通也未有实质性进展。

“朋友建议我直接联系酒店，我找到了酒店的



邮箱，把情况发给了酒店，并提供了证明材料。”王先生告诉记者，没多久，酒店就回复邮件称同意取消。

和顾女士的情况一样，最后，王先生将与酒店沟通的截图发给平台客服，平台同意退回所有费用。

“若不是与酒店取得了联系并获得了酒店的同意，平台可能会抽走我的大部分费用。”王先生说道。

此前有报道显示，陕西西安的消费者白先生于2024年10月购买了当年11月的演唱会门票，却在演出前一日遭遇祖母离世。尽管他向某平台提交了死亡医学证明和火化证明，平台仍以“购票页已标注不支持退换”为由拒绝退款。之后，白先生多次通过12315等渠道投诉，购票平台均以演出票不适用消费者权益保护法等有关“7天无理由退货”的规则、订单确认页写明“不支持退换”的文字提示为由拒绝退款。直到该事件经报道引发广泛关注后，今年7月，平台客服联系白先生，主动承诺协调退款事宜，并于当天全额退回580元。

此前，北京市海淀区人民法院审理的一起案件，向“一刀切”的不予退改规则说“不”。一名消费者在某网络平台花费1200元预定了某酒店房间，后因旅行计划有变，于预定当日申请取消预定并要求退还住宿服务费。酒店方则以预定页面已明确载明“30分钟后不可取消”为由，不同意退款。海淀法院经审理认为，酒店在明知消费者无法履约、损失尚未实际产生的情况下，应根据合同履行实际情况积极协调以避免损失扩大，而非直

接要求消费者承担与实际损失不符的过重违约责任，综合考虑后，判决酒店退还住宿费960元。

对此，《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出，消费者权益保护法规定，经营者不得以格式条款排除或限制消费者权利等对消费者不公平、不合理的规定。若消费者所购买的服务中有条款规定“无论任何情况均不可取消”，则排除了消费者的“任意解除权”，条款无效。如遇突发情况（如不可抗力、情势变更等），消费者可依据民法典的有关规定，主张减免违约金或解除合同。

北京对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说：“从消费公平与权利平衡的角度来看，预订服务的核心应遵循‘易预订、易取消’的基本原则。经营者既然为消费者提供了便捷的预订渠道，就应配套合理的取消机制。”

在尤金堂看来，行业协会或监管部门制定分行业扣费阶梯规范具有现实必要性。规范应符合比例原则和具有可操作性，如扣费阶梯应与经营者的损失挂钩，提前7天取消，损失较小，扣费比例低；提前一天取消，损失较大，扣费比例高。行业协会或监管部门可结合不同行业特点制定规范，规范的统一可促进行业竞争，推动经营者优化服务。

徐海燕同样建议，由行业协会或监管部门牵头制定分行业、分阶段的阶梯式扣费指导标准，以此强化行业自律，合理平衡经营者成本与消费者权益。

来源：法治日报

产假期间的生育津贴一分都不能少

江苏江阴：支持起诉保障妇女权益

“这5万多元真的解了燃眉之急！”近日，江苏省江阴市检察院检察官回访时，潘女士正在家中安心照看刚满周岁的孩子。而几个月前，这名年轻母亲还在为产假期间未能领取的生育津贴辗转难眠。

2022年11月至2025年2月，潘女士在一家服装公司担任设计助理。2024年10月分娩后，潘女士依法应享受173天产假。但其公司以“公司规定”为由，只准许90天产假，超出部分需潘女士自行承担全额社保费用。2025年1月，该公司不仅向她收取了1月全额社保1700余元，还拒绝支付生育津贴。直至2月潘女士辞职，公司累计结欠生育津贴、社保金共计5万余元。

依据《江苏省职工生育保险规定》，企业女职工在依法享受产假期间，应当获得由生育保险支付的生育津贴，用人单位须及时足额支付给本人。

2025年6月10日，潘女士来到江阴市法律援助中心求助，工作人员告诉她，涉及妇女特殊权益的纠纷可以向检察机关申请支持起诉。于是，潘女士向江阴市检察院提交了支持起诉申请。

当前，我国正在建设生育友好型社会。“保障妇女平等享有经济权益，消除就业性别歧视，依法享有产假和生育津贴”是“十四五”规划的重要内容。“这虽是个小案，但事关民生。我们要把小案办实，帮生育妇女落实应得的保障，这也是对国家政

策的具体践行。”承办检察官陈忠宇审查后认为，该案符合支持起诉条件，且具有现实紧迫性——当事人处于哺乳期，经济来源中断，亟需保障基本生活。于是，检察官与司法局法律援助律师、法院进行三方沟通，搭建涉民生案件“绿色通道”。

该案立案当天，检察官同步联系涉事公司，明确告知：“案件已进入司法程序，依法应支付的生育津贴必须履行，逾期还将产生滞纳金。”随后，企业态度发生明显转变，主动表示愿意调解。经过两次调解，该公司将生育津贴及单位应缴社保一次性支付到位。

来源：新华网