



“囤起来”的旅游是否真能任君选择

□ 本报记者 梁成栋

“我的购物车里有两张券，一张是旅游的，另一张也是旅游的。”

家住北京市朝阳区的柳舒(化名)喜欢在商家做促销时囤货，以前囤化妆品、囤卫生纸、囤洗发水……但刚过去不久的“6·18”电商促销节，在囤生活用品之余，柳舒又囤了两件旅游产品。“至于为什么囤了两张，是因为我还没想好去泉州簪花还是去阿勒泰骑马，趁现在优惠就先囤下来，等作了决定再把另一张退了。”

“囤旅游”，顾名思义就是将机票酒店、目的地门票等旅游产品像日常消费品那样“囤起来”，先买了放着，想用再用，不想用或没有条件用就取消。价格优惠、有效期长、随时可退，种种优势让越来越多的人直呼“真香”。

看到这里就已经准备下单了？先别急，“真香”背后可能存在陷阱，相关的法律问题还是要提前明晰。

购物车里的“诗和远方”

“全国16座城市18家门店，自由入住1晚含早双通兑套餐699元，部分门店还赠送游轮票、景区门票。”

北京某互联网公司的程序员王迪(化名)向《法治日报》记者展示了自己的囤货清单：“未来3个月内我肯定会把出游计划安排上，但目前还没想好去哪里玩，不过预订的这家酒店性价比很高，有效期可以到明年，而且可选择人住的地区包括大理、苏州、青岛、长沙等不少热门城市，到时候可以根据目的地再安排。”

“机票+酒店、酒店+门票”等优惠套餐产品应有尽有，“避暑游”“生态游”等各种主题类型丰富。此外，还有“冬游四川1元购”“0.1元抢购188元出行券包”“66元特价机票随心飞全国”等“秒杀”项目供消费者抢购。而有些“囤旅游”的产品则类似于开盲盒，虽然不确定能去哪儿、何时去，但不妨碍消费者先把羊毛薅下来，让向往远方的心有个寄托。

“我可以999元往返阿勒泰，如果临时订票可能单程就要3000多元。”柳舒挺满意，“而且大部分产品都是可退的，就算是冲动消费也不会有所损失，所以性价比很高，还能感受到省钱的快乐。”

在旅游产品预售平台上，不少“囤旅游”产品都标注着“先囤后约、不约可退”等字样。“看好了先下单，确定出行日期后再预约，不想要随时可以发起全额退款，商品过期也会自动退款。”相比确定出行时间、目的地后，再进行酒店预订和门票购买的传统旅游模式，王迪选择的这种新消费模式更加人性化 and 个性化，“一切尽在掌握之中，没有心理负担和金钱成本”。

王迪告诉记者，许多旅游爱好者不仅有专属的



……打开各类社交平台，这样的文字随处可见。事实上，虽然不少企业都承诺可以无忧退款，但是仍然有消费者遇到烦心事。

“本来订了6月1号出去玩，出发前一天脚崴了，医生建议不要到处走动，但是平台却不回意见退款。”李琳(化名)在某出行App上购买了一张游乐套票，其首页广告上宣传称先囤券不去可退，但当打算退款时却发现订单显示已完成，且客服表示过期便不可退款。此后，经过多方调解，虽然接受了扣除部分款项的退款方式，但李琳表示对此结果并不满意。

而且，“囤旅游”可能带来的纠纷远不止于此。购买后预约难或者兑换门槛高、节假日需要加价兑换、商家为涨价擅自退单退款、线上承诺一价全包线下实际需要补差价或买保险、“随心买”之后不能“随心退”、各种标识和提示在购买时不醒目不规范；实际服务项目、质量与购买承诺货不对板等问题，都会让消费者“囤旅游”的兴致和体验大打折扣。

“早就订好的房间，酒店却说没房了，然后就自动给我退款了。”旅游淡季的时候，邢辉(化名)在通过网络平台花费699元团购了某酒店的家庭房4天3晚，但是到了出行前向酒店预约的时候却被告知该房型最近已经客满，已经全额退款。

然而，当邢辉用另一部手机的另一款App尝试订房间的时候，却看到自己此前预订的酒店房型显示有房，只是售价涨到了每晚999元。

“酒店促销的套票有一些问题需要注意。”王迪说，很多酒店的套票是连住几天的，一旦住客选择错峰，酒店就会为其保留所购产品的连续间夜数，即使住客只住第一天，余下几天的房费也无法退回。因此购买前也要留意连住天数的限制。”

还有更多的消费者表示，购买“囤旅游”产品后遇到了预约难的问题。尤其是在节假日或旅游高峰期，部分产品需要提前很久预约，甚至可能需要加价才能兑换。这让原本期待享受优惠的消费者感到不满。

厘清权责方能行止由心

“囤旅游”的模式并非仅给了消费者方便和实

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 卢震

代办签证信息错误被驱逐，谁负责

暑假来临，出国旅游再次迎来高峰期。然而，签证信息的准确与否将直接决定旅途能否顺利。对此，北京市西城区人民法院的法官提醒，相关代办机构负有保障签证信息准确的附随义务，提醒“游客注意信息准确”也不能免除代办机构的注意义务。同时，游客自身也应仔细核对签证信息，信息有误将导致行程受阻，甚至可能面临被驱逐出境的风险。

此前，徐女士在某旅游公司经营的网上店铺为自己和家人购买了出国旅游的代办签证服务。然而，当徐女士全家抵达国外后，当地移民局发现，签证上标注的当地航班号有误，为此对徐女士全家下达驱逐令，一家人不得不乘坐高价航班回国，后续旅行计划也未能成行。回国后，徐女士向法院提起诉讼，要求某旅游公司赔偿其经济损失5.3万余元和精神损失4万元。

对此，某旅游公司表示，事后已把签证费退给了徐女士，不应再承担赔偿责任。作为旅游公司的代办人，任先生称确实收取了徐女士提交的资料，但其只负责审核资料是否齐全，并将材料发送给当地移民局来办理签证事宜，“签证出签后，我曾告知徐女士核查签证上涉及的名字、生日、护照号及往返航班信息是否正确，虽然签证内容主要是英文，但以徐女士的文化水平应当可以理解，信息有误说明她自身并未仔细核对”。

法院经审理认为，徐女士与某旅游公司间存在合同关系，双方应该根据合同约定履行义务，双方均认可签证由当地移民局填写、制作，订单详情没有约定由某旅游公司负责审核签证的准确性或如发生此类错误情况应由某旅游公司承担责任，但考虑到旅游公司作为代办签证专业机构，应当负有审核签证基本信息正确性的合同附随义务。

对于徐女士，法院认为，其对任先生发送的签证信息全面有效审核，对此亦负有一定责任。据此，法院根据徐女士全家的合理损失，结合双方过错情况，酌量确定由某旅游公司赔偿徐女士相关经济损失3万元。

本案承办法官孙婷表示，在旅游服务合同履行过程中，应当遵循民法典第五百零九条规定的诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。本案中，某旅游公司对于履行代办签证服务的义务方，为实现游客顺利出行的合同目的，负有保障签证信息准确的附随义务，即使提醒过徐女士也不能免除相应的附随义务。

“附随义务是合同义务方必须履行的法定义务，即使没有在中明确约定，也应当由合同义务方予以履行。”孙婷解释，签证信息错误造成游客旅行无法实现和相应损失，必然属于代办机构的协助工作没有做到位，违反了合同附随义务，属于违约行为。她提醒，签证中有很多专业性的表述和文字，作为游客很难理解，也难以发现相关错误，这也要求代办签证服务机构认真审核签证信息，在签证出现错误时，代办机构应当及时与游客沟通解决问题，积极补偿，减少损失的扩大。对于游客，自身也负有仔细核对签证信息的义务，为避免签证错误造成的不必要损失，游客应当仔细审核签证内的每项信息，把握不准的可及时向代办机构咨询。

帮你激活电子医保？个人信息泄露啦

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 秦清华

医保电子凭证是全国统一医保信息平台的重要组成部分，和实体医保卡拥有一样的功能，适用于医保各项业务。但有不少不法分子利用老年人或农村地区居民不清楚激活方法，以“志愿者”身份混入社区、乡镇，借口推广激活电子医保从而窃取群众个人信息予以非法售卖牟利。近日，重庆市第四中级人民法院审结一起侵犯公民个人信息犯罪案件，20名被告人因向他人出售公民个人信息而获刑。

2022年2月初，被告人董某某邀约贾某某、孙某某等人到云南昭通开展电子医保激活，并利用居民的身份信息和电话号码从事淘宝、海特等App的推广业务，按推广人头提成返利。在此过程中，几人又悄悄用居民的身份信息和手机号码注册微信、抖音、支付宝等账号出售牟利。同年3月，董某某邀约贾某某、孙某某组织郭某某等十多人分小组前往重庆黔江等区县乡镇，以“志愿者”的身份为居民激活医保电子凭证。在激活医保电子凭证期间，秘密收集居民的手手机号码发送给后台人员注册抖音、京东、支付宝、微信等账户，统一设置密码，并用居民手机收取验证码及让居民人脸识别等方式进行验证。各小组组长负责统计，收集组员注册成功的各类账户并将账户上报给董某某出售或自行联系买家进行出售牟利。上述各被告人共计获利100多万元。

法院审理后认为，公民个人信息是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息，包括姓名、身份证件号码、通信通讯联系方式、住址、账号密码、财产状况、行踪轨迹等。涉案居民手机号及利用其手机号码注册并经过身份验证的抖音、京东、支付宝、微信等账户信息，能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份，属于公民个人信息。本案各被告人借为居民激活医保电子凭证之机，秘密收集居民手机号码注册各类账号，违法予以出售，侵犯了公民个人信息权利，且各被告人出售公民个人信息违法所得均在5000元以上，其行为均构成侵犯公民个人信息罪。法院综合各被告人在犯罪中作用和情节，依法分别对其判处了相应刑罚。

本案承办法官徐伟告诉记者，公民个人信息关系到个人日常生活的开展，个人生活状态的维持，个人信息泄露不仅关乎个人隐私，还可能影响个人名誉和社会评价，既可能造成物质损失，也可能造成精神损害，广大群众应当提高警惕，自觉增强信息安全保护意识，注意识别各类套取个人信息陷阱，同时还特别提醒，无论是售卖、提供个人信息给他人，还是非法获取公民个人信息，情节严重的，均构成犯罪，广大群众应主动学法、用法，自觉抵制侵犯公民个人信息违法犯罪，共同维护个人信息安全。

未告知“原房主跳楼坠亡”产生“重大误解”撤销合同

□ 本报记者 梁平妮
□ 本报通讯员 黄健

在二手房交易中，如果出卖人未告知买受人“原房主跳楼坠亡”的事实，双方签订的房屋买卖合同效力如何认定？买受人要求出卖人双倍返还定金款的诉求能否得到支持？在山东省济南市槐荫区人民法院近日办理的一起房屋买卖合同纠纷案中，法院认定双方签订涉案房屋买卖合同的行为具有重大误解，判决撤销涉案合同，退还实际支付定金。

老张年过七旬，为购买一处房屋安享晚年，多处看房，历时好几个月，最终看中了小宋名下的一套房屋，双方几经洽谈，于2023年11月签订了《房屋买卖合同》。合同约定：老张应在合同签订当日向小宋支付定金3万元，若老张违约定金不退，若小宋违约须双倍返还定金给老张；小宋承诺本合同项下交易房产不存在任何权属纠纷，房屋内未发生过凶杀等非正常死亡事件。随后，老张依约向小宋支付了3万元定金。

在合同签订后的第二天，老张便通过邻居得知案涉房屋的原房主小宋的父亲，8年前在这栋楼跳楼身亡。老张认为其购买房屋系养老所用，小宋没有主动告知老宋坠亡的事实，构成故意隐瞒事实的欺诈，于是老张将小宋诉至法院，请求判令撤销涉案房屋买卖合同，小宋向老张双倍返还定金。小宋辩称，其父亲系不堪忍受病痛从楼道窗户跳楼，并非在房屋内发生的非正常死亡，所以并没有告知义务，不存在欺诈。

法院经审理认为，本案中，涉案合同约定小宋承诺涉案“房屋内”未发生过非正常死亡事件。根据条款文意，“房屋内”作为明确的表述，按照一般人对其字面意思的理解，应是指房屋的内户门以内可供房屋权利人实际使用的部分。如老宋系自涉案房屋内户门以内跳楼坠亡，按照合同约定，小宋应当负有主动告知老张该事实的义务，根据当事人的举证以及法院调取的出警记录，均无法证明老宋系从涉案房屋内跳楼坠亡。

当事双方的争议焦点是老宋跳楼算不算非正常死亡以及小宋该不该主动告知。法院认为，结合本案具体案情，不应认定小宋存在欺诈行为，主要原因如下：第一，双方已将未发生过非正常死亡事件作为小宋承诺的合同条款，但条款明确约定为“房屋内”并非“房屋外”；第二，老张在签订合同后，也未告知“房屋外”发生非正常死亡事件为影响其是否购房的重要事实；第三，老宋系无法忍受病痛折磨选择跳楼自杀，而非被他杀或因与他人存在怨恨纠葛而自杀，故涉案房屋并非传统意义上的“凶宅”。老宋跳楼坠亡事件距离合同签订时已超过8年，此种非严重性逐渐淡化，不应永久性作为涉案房屋的负面标签，苛求小

宋无论何时均有主动披露的义务。

按照法律规定，重大误解是指行为人因对行为的性质、对方当事人、标的物的品种、质量、规格和数量等的错误认识，使得行为的后果与自己的意思相悖并造成较大损失的行为。老张签订合同时，想当然地认为涉案房屋并未发生过此类事件，老张的此种认知，与真实情况发生了差异，应当属于错误的认知。本案中，老张作为老年人，其对生与死的理解会更加敏感，在获知该事件后第一时间即表示不再购买该房屋，反应了签订涉案房屋买卖合同与其内心的真实意思相悖。因此，老张与小宋签订涉案房屋买卖合同的行为，应当认定为重大误解。

最终，法院依法判决撤销涉案合同，小宋向老张退还定金3万元，驳回老张的其他诉讼请求。判决作出后，双方当事人均服判息诉，现该判决已生效。

日常生活居住的房屋，人们总是尽可能地择吉而居，这符合人之常情，属于正当追求美好生活的愿望，法律和社会应当对这样的善良风俗给予尊重和维持。发生过死亡事件的房屋，虽不构成对房屋本身进行物质性使用的障碍，但会影响使用人的心理，进而影响房屋的市场价值，最终势必影响房屋的交易情况。

槐荫区法院民二庭副庭长江斌告诉《法治日报》记者，通常情况下，交易房屋若存在非正常死亡情况，势必会影响房屋价值及购房人的购买意愿。依据诚实信用原则及对传统风俗的尊重，出卖人负有将非正常死亡事件向购房人如实披露的义务，买受人可以根据民法典的相关规定主张出卖人以欺诈手段使买受人违背真实意思表示购买房屋，可以主张撤销合同并要求出卖人承担相应的赔偿责任。如出现本案中的情况，买受人则可以重大误解主张撤销合同。

张斌建议，购房房屋前，应尽可能了解房屋的历史背景，包括房屋是否曾发生过重大事件。如果房屋价格远低于市场价，需要调查清楚价格低的原因，因为过低的价格可能意味着房屋有问题。选择靠谱的中介，通过有信誉和资质的中介公司进行房屋交易，确保他们会为房屋背景进行适当的调查并如实披露。“买家也可要求业主在合同中准确地约定信息披露条款，这样的约定可以督促业主主动披露房屋信息，也可以让买家在发生纠纷寻求法律救济时有据可依。”张斌说。

张斌表示，如果业主房屋曾发生此类情形的事实，应当秉承诚实信用原则，主动向买家说明情况。中介公司及经纪人员在向消费者提供中介服务时，对于非告知义务的内容，亦应秉承诚实信用原则，根据消费者的要求如实调查、了解和反映情况，不应未做调查就随意承诺，或提供虚假信息作虚假承诺，误导或诱骗消费者交易。



替人买假证未使用也涉罪

□ 本报记者 罗莎莎
□ 本报通讯员 程夏怡 钱少凡

正在创业的在读博士茜茜家中有一从事特种行业的亲戚，亲戚觉得她认识的人多，有资源，请她帮忙操作办证。但茜茜并非相关行业从业人员，遂在网上搜索后联系到了一办证团伙，对方称可以办理焊工证，且能够通过网络查询到，拿证后也不需要定期考试或者继续教育，仅需700元。拿到证件后茜茜虽然一眼识破是假证，但也没有放在心上，只是没有将该证件交给自己的亲戚，转而重新寻找正规渠道，最终协助亲戚办理了真证。

直到办证团伙落网后，茜茜因购买假证被公安机关找上门，她才知道，自己虽然没有使用假证，但替人买假证也构成了违法犯罪。

承办检察官张敏介绍，根据刑法第二百八十条第一款规定：“伪造、变造、买卖或者盗窃、抢夺、毁灭国家机关的公文、证件、印章

惠，也有利于商家回笼资金，更好地销售淡季产品，有效拉平淡季差异，平衡盈亏。”马丽红介绍说，对消费者而言，除了价格因素外，“囤旅游”还有灵活性和便利性的考虑。因为是购买的未来要使用的产品，因而能否方便退款就是该产品本身固有的重要考量因素。“在此前提下，商家承诺‘退款无忧’属于打消消费者购买顾虑的营销手段，如果在消费者无法出行时拒绝退款，或者以各种理由收取高额退款手续费，不仅破坏了‘囤旅游’模式的底层商业逻辑，如果没有跟消费者明确说明需要收取手续费且得到消费者同意的话，也可能构成消费欺诈。”

对于有些商家在旅游旺季为了涨价擅自退单退款的问题，马丽红表示，无论是否存在合同依据，商家该行为都是不诚信的。遇到这种问题，首先看合同条款中是否有相应的违约赔偿条款。如果有，可以要求商家依据合同进行赔偿。如果没有合同依据，也可以向商家主张资金占用成本损失。

马丽红强调，根据民法典规定，当事人一方不履行合同约定义务或者履行合同约定义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。“因此，消费者若想主张其他损失，如因机票取消而需要承担酒店、门票等损失的，则需要举证在购买产品时商家对这些损失可以预见。”

“至于消费者购买套票之后，酒店在消费者只住一天的情况下就核销所有的天数的情况，首先要看消费者和商家是否就此达成一致，即消费者的知情权是否受到了侵害。”马丽红告诉记者：“其次，还要看相关条款是否构成格式条款，即商家是否提示消费者注意免除商家责任的条款，并征得了消费者的同意。如果消费者对此是明知且同意，则属于对其权利的自由处分，不违反法律规定；但如果消费者并未同意，或者价格差别过大的，消费者可依据实际消费的比例向商家主张退还未消费部分的费用。”

马丽红解释说，这是基于我国司法实践中的一个原则，即一方不能因另一方的违约行为而双重获益。如果酒店一方面不退还未消费多支付的费用，另一方面又将酒店房间另行销售，即获得了双重利益，造成了利益的失衡，对消费者并不公平。

“任何时候，大平台、大品牌公司的售后服务也会相对好一些，其赔偿能力也更强。”在马丽红看来，消费者始终是自身权益维护的第一责任人，应谨慎选择平台和商家。同时，购买“囤旅游”产品时要仔细阅读使用产品的条件和退款规则，避免落入消费陷阱，给自己美好的旅行安排带来阴影。最后，要及时保存证据，遇到问题要及时与商家协商沟通，向平台反映，或向市场监督管理部门进行投诉，切实维护自身权益不受侵害。

漫画/高岳

漫画/高岳