

境外机票退款长期拖延,谁该对消费者损失负责?

“由于疫情原因,我买的两张境外机票失效,从3月份申请退款至今,已经多次被拒绝。之前,旅游平台客服表示等待航司8月下旬托管结束进行处理,但现在已经10月了,联系客服仍表示无法退票。”近日,上海消费者杨先生向记者投诉称,平台一直以境外航空公司无处理方案为由拖延不予处理。

记者在采访中了解到,和杨先生一样遭遇境外航线退票困难的消费者不在少数。那么,境外航线机票退款长期拖延,谁该对消费者损失负责?记者近日进行了调查采访。



A 几个月前买的航班取消至今未退款

10月12日,浙江鄞州消费者周女士向记者反映称,当时在英国读书的她,于3月16日在去哪儿网购买了3月28日起飞途经俄罗斯的中转机票,票价为27755元。受疫情影响,俄罗斯航空公司发出通知称,该航班在俄罗斯中转时间可能从原先的两小时延长到24小时,周女士担心滞留风险而提前取消了订单。

周女士称,“按平台规定,这张机票是可以全额退款的”,结果2.7万余元机票费直到现在也没退回。周女士给记者提供的订票截图显示,她的退款申请已于3月22日15点55分提交成功,显示平台受理完成并已向航司申请退票。截至目前,退款时间已经后延10多次,周女士与平台几次交涉得到的答复都是“俄罗斯航空还没有退钱,所以平台也无法给你退钱”。

无独有偶,上海消费者易女士在飞猪平台购买了5月1日从莫斯科飞上海的机票,由于该航班因疫情取消,她便于4月16日向平台申请退款。经询问,飞猪平台以航空公司只能退代金券不能退现金为由拒绝退款,后又承诺10月予以退款。直至10月20日,易女士的这张机票退款,仍未得到明确处理时间的答复。

B 平台、航空公司、代理商责任几何?

记者发现,多家OTA(线上旅行社)平台近期均收到多起机票退款投诉,包括退款迟迟未到账、收取高额退款手续费、以代金券替代退款现金等各类情况。其中,这些投诉案件的机票退款申请集中在三、四月,且以高价的境外航线机票为主。

广州民航职业技术学院副教授慕琦对记者表示,在国外疫情反复的影响下,许多国际航班被迫取消,大量机票退款需求在短时间内爆发,航空公司的制度安排和补充规定没有跟上,导致境外航线的机票退款存在很大的变数。“疫情属于不可抗力因素,而机票的购买属于预付款模式,航空公司需要成本来维持现金流的运转,所以难免会想办法拖延退款的时间。”

针对周女士的问题,去哪儿网工作人员答复记者称,平台曾多次致电航空公司确认周女士的退票处理方式以及退款的具体到账时间。该工作人员表示:“航空公司给平台和顾客的答复可能会存在不同,因为前后提供的信息有一点差异,其对应的处理规定也

不一样,而且疫情期间各航空公司的退票规则也一直在变动。”

在周女士的退款申请页面也标注,受全球疫情形势影响,航空公司退款政策频繁变动,以下政策更新可能有延迟,所有退款金额和方式,将根据您的选择按照航空公司最终审核结果为准。

慕琦认为,在通常情况下,由于OTA平台掌握了大量的用户资源,在机票市场具备一定的议价能力,可以协助提供快速退款的服务,疫情的发生则打破了这种平衡。“规则 and 规定是基于常态化的处理,疫情是非常态发生的,它使得消费者选择权非常有限,平台从而也丧失了谈判筹码,剩下消费者和航空公司博弈。”

业内人士表示,今年以来各大平台相继通过金融操作,由平台或代理商提前垫资为旅客实现退款。而事实上,正常程序则需要等到航空公司退款到平台,才能再返还给消费者。“国外疫情让这些境外航空公司的退款信用难以得到保障,平台垫付无法持续。而根据网络电子客票协议,用户和航空公司之间因运输服务产生的纠纷,其实是与平台无关的。”

C 专家呼吁 相关部门及时介入

受反复变动的退票规则影响的消费者,纷纷通过联系平台、致电航空公司、媒体曝光、网络发声、投诉等方式期望能拿回票款,但一次次拖延和等待让消费者成为承受整个链条影响的终端。

“航空公司没有提供航运服务,无疑应该退还消费者机票费用。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,受疫情影响,平台、航空公司和消费者都会有一定损失。但其中消费者是最弱势的,其合法权益必须得到保障。

陈音江表示,境外航空公司在国内经营,同样应该遵守国内的法律法规。如果境外航空公司迟迟不退费,相关主管部门应该及时介入,依法对其进行调查处理,并督促其维护消费者权益。

至于平台是否承担责任,陈音江认为,依据电子商务法、消费者权益保护法等法律的规定,平台一般在三种情况下需要承担责任:一是平台明知或应知平台内经营者销售的商品或服务不符合人身、财产安全保障要求,没有采取必要措施;二是平台对提供关系消费者生命健康商品或服务的商家未尽到资质审核义务,或者没有尽到安全保障义务,而对消费者造成了损害;三是平台不能提供平台内经营者的身份、联系方式等有效信息。“在机票退费问题上,尽管法律并未明确平台需要承担何种责任,但平台仍然有协助和配合消费者依法维权的义务。”

在慕琦看来,消费者应该在沟通过程中保存好各类证明和票据,也要有表达要求按时退款的积极诉求。“消费者可以用自己的选择来对经营主体进行投票,在后期的消费过程中主动规避表现不好的企业。”

据新华社

银行法拟修订,究竟准备改啥?

10月23日,中国人民银行就《中华人民共和国中国人民银行法(修订草案征求意见稿)》公开征求意见。征求意见稿首次写入人民币数字形式,并明确提高金融违法成本,引发社会关注和讨论。



修改原因:反映新变化,适应新需求 A

今年6月,十三届全国人大常委会第五十八次委员长会议审议通过了调整后的全国人大常委会2020年度立法工作计划,其中包括修改中国人民银行法,并要求“由有关方面抓紧开展调研和起草工作,视情安排审议”。

一方面,征求意见稿反映了金融业的一些最新变化。例如现行法中,央行贷款对象仅有“商业银行”一类,而征求意见稿将对象进一步拓宽至“商业银行、农村信用合作社、农村合作银行、政

策性银行、开发性银行”。

业内人士表示,这在实践中已是既定事实。征求意见稿从法律层面拓宽了贷款的对象范围,确保了央行货币政策工具使用的合法性。

另一方面,征求意见稿与时俱进地加入了人民币数字形式、金融科技管理、征信市场和信用评级市场管理、金融消费者权益保护等新内容,适应新需求。

目前,人民银行起草了征求意见稿并向社会公开征求意见,意见反馈截止

时间为2020年11月23日。

“由于中国人民银行法主要立足于人民银行的工作,因此先由人民银行从专业的视角起草修订草案,后续还将由最高立法机关对草案进行审议修改。”中国人民大学未来法治研究院教授杨东说。

新网银行首席研究员董希淼认为,在当前国内国际经济金融环境发生变化的背景下,对中国人民银行法进行修改,能够为防范化解金融风险、维护金融稳定创造更好的法律环境,有助于推动金融业更好服务实体经济,助力守好老百姓的“钱袋子”。

C 重要信号:引导金融服务实体经济,强化防范金融风险

征求意见稿在第一条加入了“促进金融服务实体经济”,引导金融体系回归服务实体经济的根本定位。

人民银行相关负责人表示,为更好地进行金融宏观调控,服务我国经济高质量发展,征求意见稿还从全局出发,明确了人民银行制定和执行宏观审慎政策的职责定位,提升货币政策和信贷政策监管的有效性。

同时,征求意见稿还明确规定了货币政策和宏观审慎政策双支柱调控框架。以加强逆周期调节和穿透式监管为重点,健全金融机构逆周期资本缓冲、风险准备金、压力测试等宏观审慎政策工具箱。

董希淼表示,强化人民银行在宏观审慎监管、防范金融风险等方面的职责,将有助于完善相关制度建设,细化法律保障,有助于维护金融稳定、保护老百姓“钱袋子”。

此外,征求意见稿完善了货币政策工具箱,体现了利率市场化的改革方向。例如将现行法中“确定中央银行基准利率”修改为“确定中央银行政策利率”。

业内人士指出,“基准利率”到“政策利率”的转变值得关注。与前者相比,后者的内涵更丰富,包括公开市场操作利率、中期借贷便利(MLF)操作利率以及央行货币政策工具直接相关的各类利率,利率市场化改革的方向坚定。

据新华社

涉及热点:人民币数字形式、大幅提高金融违法成本等 B

与现行中国人民银行法相比,征求意见稿做了不少修改与扩充,其中不乏公众关注的热点问题。

——写入人民币数字形式,为发行数字人民币提供法律依据。

今年以来,数字人民币加快步入公众视野。征求意见稿第十九条加入“人民币包括实物形式和数字形式”这一条文,同时也明确了任何单位和个人不得制作、发售代币票券和数字代币,并规定了相关惩戒机制。

“过去人民币包括纸钞和硬币,征求意见稿将其扩展到数字形式,将为数字人民币发行提供法律依据。”董希淼表示,同时,针对数字代币等问题,明确了管理的法律依据。

——违法成本大幅提高,最高可处以违法所得10倍以下或2000万元以下的罚款。

从1995年通过,到2003年修改,再到近日公布的征求意见稿,中国人民银行法对金融违法行为的处罚力度逐步加大。