

诚信3·15

网搜“特价机票”很可能碰到诈骗网站

东航安徽分公司揭秘三类机票骗术

在“3·15”世界消费者权益日到来之际，东航安徽分公司整理出几起发生在身边的具有代表性的机票骗术，帮助旅客增强自我保护能力，从被动维权到主动预防。

杨嘉玮 马持真 记者 祝亮

案例1：机票改期高收费

随着机票的热销，不少航线票源经常出现紧张，一些钓鱼网站也开始活跃起来，通过仿冒航空公司官网、知名旅游网站或400电话欺骗订票者，以各种理由让订票者向其账户转账汇款。有的订票者认为有400电话的网站就是正规的机票代理网站，很多不法分子就利用这一点实施诈骗行为。

今年春节前夕，一位从四川来皖的打工妹到东航安徽分公司售票处咨询合肥至成都机票改期业务。她透露在某网站的400电话引导下，通过银行ATM机上向电话上提供的账户汇出了10000元的改期机票费用。据她回忆，热情的“客服人员”先是提示她必须通过网上银行直接汇款，但是她没有网银，接着“客服人员”指导她到银行ATM机器上操作汇款，钱汇出去以后她才醒悟过来了。

案例2：低价机票为诱饵

今年春运中，3名赴海外留学大学生到东航安徽分公司售票处确认机票。他们告诉东航工作人员，通过手机上网，已经在某网站上以每张9000元的价格购买了3张前往英国伦敦的公务舱单程机票，下单支付票款后，收到了订票成功的短信。但是通过比较东航官网上公布的近20000元的机票价格，他们疑惑了，再联系网站上的客服电话，一直打不通，因此着急赶到东航售票处确认。工作人员根据他们的证件信息查询到他们所购买的仅仅是经济舱机票，根本不是公务舱，机票已经被该网站操作退票后窃取了退票款。三名大学生被假特价机票信息误导，在山寨网站上贸然购票，最后留学路费血本无归。

案例3：虚假短信淆视听

近年来，东航工作人员经常接到旅客问询电话，要求证实所乘航班的延误或取消信息。他们都是在航班起飞前收到类似“尊敬的乘客，您预订的航班已取消，收到短信后请您及时与东方航空公司××××××××电话联系，……”的短信。每次接到这样的电话，工作人员先是查询航班是否有变动，再请旅客转发短信查证。工作人员介绍，类似这样的短信十有八九是骗局，因为短信中的联系电话根本不是东航官方公布的对外客服电话，而且拨打电话后，都是要求乘机人选择改签机票，并要通过网银或ATM机定向转账，支付“改期或改签费用”。

支招：消费者如何防范诈骗

针对网上购票或诈骗短信的骗局，在预防方面，东航工作人员建议消费者在网上购票时，先要查证网站有没有ICP备案号，因为根据国家《互联网管理办法》规定，经营性网站必须办理ICP证，消费者可通过网站的网址、ICP证书编号和航空代理人(CATA)认证资质等资料辨别网站真伪。

消费者最好是登录航空公司官方网站或国内知名网站并核实卖家身份后再订票。目前正规网站只接受使用安全的网上支付工具，任何汇款至个人名下的操作都是非法的。如果消费者购买东航机票后，还可通过登录东航官网http://www.ceair.com或中国航信公司网站http://www.travel-sky.com验证电子客票真伪，操作上只要输入客票票号、乘机人姓名等信息，可以在事后识别骗术减少损失。

每个航空公司都有专门的客户服务电话，如东航的客服电话为95530，消费者在接到自称是航空公司的电话或短信时，务必查证是否为官方的客服电话，以免被欺骗。如果消费者方便，也可以就近前往航空公司的营业厅或是设在机场的服务柜台，求助航空公司工作人员确保不被欺诈骗。

图说3·15

消防销毁假货



(左)11日，亳州消防官兵在销毁假冒伪劣消防产品。
陈良 韩猛虎 记者 任杰/图



(右)13日，黄山消防支队对收缴上来的灭火器等进行集中销毁。
胡志超 记者 陈明/图

漫画宣传『3·15』



3月13日，合肥市瑶海区一家商城内，小学生们身穿印有今年“3·15”国际消费者权益日“携手共治，畅享消费”主题的漫画衫，用行为艺术的特殊表现形式向商家倡导诚信经营的理念。

解琛 徐振国
王锋 记者 李皖婷/
文 王恒/图

识别真假商品



(左)13日，阜南县开展了“3·15”系列宣传维权活动，图为活动现场。
吕乃明 陈明浩
巩彬 记者 杨文艺/图



(右)13日，合肥市蜀山区执法人员向群众讲解辨别假冒伪劣商品知识。
杨发苗 记者 王玮伟 文/图

合肥市消协公布2014年消费维权典型案例

快递公司弄丢快件，商家设“最高赔偿额”无效

昨日，合肥市消协发布了2014年消费维权典型案例，其中一件就是涉及快件丢失，商家只同意赔偿自己设定的“最高赔偿额”，合肥市消协提醒，这样的“最高赔偿额”实际上是无效的，消费者应注意保留快递运单、发票及能证明快递物品的名称、规格、数量、重量等确定损失价值的证据。

记者 沈娟娟

NO.1 开瓶费、服务费，合理不合理？

2014年11月15日，合肥市消协投诉部收到一封来自铜陵市余先生的投诉信，余先生在信中反映他于11月6日在合肥某五星级酒店宴请合作伙伴，席间自带了一瓶白酒。在点餐时被服务员告知需收取用餐费用15%的服务费和100元的“开瓶费”，余先生当即提出质疑，认为酒店收取这些费用不合理，但服务员坚持该收费项目系酒店规定无法免除。由于客人都已到场，碍于面子，余先生被迫在结账时支付了相关费用。

点评：“开瓶费”属强制消费，对此予以禁止。“服务费”，消法对此并未明确规定禁止。

NO.2 快递公司弄丢快件，该赔多少钱？

2014年7月11日，丁女士通过某快递公司寄送5大包裹物品去南京，后因快递公司原因丢失了3个包裹。面对消费者的索赔，快递公司只同意按照《快递详情单》的格式条款约定最多赔偿运费的5倍计570元，消费者认为赔付款远远达不到自己实际的损失，无法接受该意见而投诉至合肥市消协。

点评：给消费者的物品造成损失的，依法应当按实际损失赔偿。

NO.3 说是欧洲进口车，却在亚洲生产

消费者孔先生在各大汽车品牌4S店选购爱车时，被某品牌4S店打出的“欧洲品牌、原装进口”的宣传标语所吸引，在与4S店谈好车价后，交了2万元定金等待提车。很快接到了提车通知，但在验车时孔先生却发现，该车虽为进口车，但生产铭牌上产地却在亚洲某国。孔先生觉得受到了欺骗，拒绝提车，同时向合肥市消协投诉要求解除合同，拿回定金。

点评：宣传内容引人误解，可以撤销买卖合同，返还给消费者定金。

NO.4 手表维修后仍有问题，能退货吗？

2014年8月，巢湖市消协接到消费者周先生的投诉，他于5月份在某商场购买的一款价值5228元的汉米尔顿手表有质量问题，经过维修仍然出现同一问题，商家却不同意退货，请求消协维权。

点评：销售者应当负责修理、更换、退货。

NO.5 买了变质月饼，能赔偿损失吗？

消费者梁某于2014年9月7日在肥西县上派镇三合路某食品店购买了价值770元的月饼。后发现该批月饼已经变质，出现了霉变现象，已不能食用。梁某遂投诉至肥西县消协，要求赔偿其相关损失。

点评：商家将已经变质的月饼出售给消费者，侵犯了消费者的合法权益。