

# 网购的火车票,退款咋这么难

泰安一市民因车次取消无奈退票,半年没收到退款

本报泰安3月12日讯(记者 赵兴超) 泰安市民杨先生去年9月份在网上购买高铁车票,因为车次取消,被迫退票,至今半年过去了,仍未收到退款。

去年9月15日,杨先生在铁道部12306购票网站购买了两张9月17日从北京南到泰安站的G143次高铁票。在去火车站的路上,杨先生看到信息:因线路故障,G143次列车取消。由于并没有取纸质票,

杨先生就在网上进行退票。

“当时铁道部官方发了通知,说这趟车的乘客都会在15日内得到退款。”杨先生说,半个多月后退款并未到账。直到现在杨先生多次询问12306客服中心,都得到“正在办理,请耐心等待”的回复。

12日,记者拨打12306铁路客服中心电话,咨询杨先生的退款问题。工作人员称,按照规定应该是在15个工作日内退款,杨先生的事

情可能是多个原因导致,退款流程多、可能出问题的环节多。如果确实没有收到退款,还需把购票人、乘车人、车票车次等信息报给工作人员,再由铁路技术部门调查,在10个工作日内回复。

“说好15天退款,为什么不能按期到?”杨先生气愤地说。和杨先生的遭遇一样,不少市民在退网上购买的车票时,有过远远超过15天才能收到退款的遭遇。

去年年底,市民李女士网上退票,今年2月份才收到退款,超期一个月。陈先生1月10日在网上退了一张泰安至南京的火车票,退票后,网站查询状态为“已退票”,但陈先生一直没有收到退款。陈先生又打电话咨询铁路客服中心,工作人员表示春节期间有点繁忙,过段时间就能到账。陈先生就一直等,但至今还没有收到退款。

## 青岛销毁20吨假冒伪劣产品

本报青岛3月12日讯(记者 蓝娜娜) 无证生产的果酒、摩托车,二氧化硫超标的果脯、肉酥,药量不足无效果的农药、化肥,12日,青岛市质监局对罚没的假冒伪劣产品集中销毁,共销毁罚没产品20多吨,涉案案值超100万元。

青岛市质监局稽查局工作人员介绍,此次销毁的所有产品均是经过抽查检验后认定的不合格产品,如无证生产的果酒、摩托车、无证生产且甲醛超标的人造板,伪造外国品牌的驱蚊环等。

在此次被销毁的肉酥、果脯等食品中,具有一定漂白、杀菌作用的二氧化硫超标明显,容易致癌。而挂假牌、细菌超标的羊绒内衣则容易让人患皮肤病。此外,一些药量不足、达不到使用效果的农药、化肥不但对于农作物生长不利,反而会加剧病虫害的生长。



工作人员把待销毁的物品扔进销毁处置库。本报记者 张晓鹏 摄

## ●律师说法 铁路方违约 应给乘客赔付

泰山火车站工作人员介绍说,通过12306网站购买的火车票要退票,在没有取票的情况下需要在网上退票。取出了纸质车票的,可以在火车站退票窗口退票,收取票面金额5%的手续费。这两种情况都不能退现金,会在15个工作日内返还到付款的银行卡内。

山东泰山蓝天律师事务所王军律师表示,消费者购买火车票,就和铁路部门形成了一种合同关系。因为铁路方的原因导致列车未能运行,产生车票作废的问题,就是铁路一方没有履行合同约定,理应对消费者进行赔偿。退票回款不及时的问题,消费者可以与铁路客服进行协商,必要时可以通过诉讼程序解决。

同样是消费退款,11日中午,记者使用支付宝进行支付的一笔消费关闭交易后,14:00便收到银行的退款到账通知,整个过程不到两个小时。

本报记者 赵兴超

## 2013全新项目

想赚大钱,找好项目  
想投资,找好品牌 短信留言  
谁先干,谁先赚! 13851785958  
招商热线:400-710-2265 025-68858895  
淘宝收藏

### 上汽大通 技领国际 高效体验季

意大利VM发动机技术  
11.98万起

上汽大通 MAXUS

第三代柴油共轨发动机结合第八代Bosch高压共轨技术,实现高达160公里/小时的巅峰动能输出,更有低至5.4L等速油耗(60KM/H),成就商用车节能典范。

即日起至2013年4月7日,上汽大通浓情感恩,惊喜连连。购买上汽大通,即可畅享最高让利30000元豪礼! 惊喜连连。

24小时贵宾专线:400-081-2011 欲知更多,敬请关注www.saicmaxus.com



临沂金宇 0539-7325899 青岛瑞骐 0532-66711117 淄博东联 0533-2986539  
山东万华 400 076 2011 潍坊顺合 0536-8807288 东营远翔 0546-8368877  
胶南亚飞 0532-86159320 青州亿涛 0536-3282177 烟台金车蚨 0535-6890578  
临沂金宇(沂水店) 0539-2515277 山东万华(德州店) 0534-5018185  
山东万华(济宁店) 0537-2327111 山东万华(泰安店) 0538-5078388  
潍坊顺合(寿光店) 0536-5661255 山东万华(济南店) 400-076-2011  
青岛手拉手 0532-82218077 青岛昌润达 0532-88569660 (经销商排序不分先后)

### 春雷行动 暨骑士新春特惠季

新春特惠版 9.98万元新上市!  
骑士全系万元让利!

十万元SUV操控王 骑士新春特惠季火热启动!

海马骑士,与您约惠新春! 9.98万新春特惠版,专享不凡品质;10.58万骑士经典版增配DVD导航、皮质座椅,乐享不变价格;购骑士全系产品(不含特惠版和经典版)豪享万元优惠、更可赢取百万大奖。超低价格,超值品质,惠购从速!

海马骑士,都市SUV中的硬派绅士!

骑士经典版 增配不加价

骑士经典版 增配不加价

性能不凡  
性能升级  
更多驾驶  
收益承诺  
无忧理赔  
造型不凡  
内外兼修  
大气从容  
品质不凡  
口碑品质  
贴心生活

详情请咨询海马销售服务店

海马汽车

济南广源 0531-87512666	烟台安达 0535-6015999	临沂凯达 0539-2931877
济南东润源 0531-88151888	龙口北环龙马 0535-8522222	临沂易达 0539-8159380
章丘东润源 0531-83278080	高密隆通 0536-2216688	滨州京鑫 0543-3362000
菏泽隆源 0530-6202222	青州新宇 0536-3326366	广饶博通骏驰 0546-6613666
即墨海昌 0532-85055800	寿光安达 0536-5554555	东营元泰 0546-7756006
青岛万事达 0532-87899777	诸城福润元通 0536-6577999	威海万自达 0631-5996508
平度润桥 0532-88351111	潍坊广潍 0536-8827130	荣成富嘉 0631-7587818
淄博北方 0533-6214999	济宁鑫源 0537-2969666	枣庄旭达 0632-3983555
莱州力通达 0535-3071333	邹城丰卓源 0537-5351111	日照青泰 0633-8021666
	泰安昌达 0538-8572888	聊城新广源 0635-6106666