

帮你解开“千里结” 只为家庭能安定

——相城区消保委元和分会调解一起旅游购物纠纷纪实



旅游者们在景区中欣赏美景,增长见识,买点当地的土特产回去馈赠亲友,是一件趣事,可游客跟团旅游导游带去购物的,有些是自愿的,有些却是在导游的诱导下买的,最后买一堆高价的无用东西回家,空了钱包也算了,

可为此与家人闹到离婚就闹不下来了。近日,相城区消保委元和分会接到一位来自苏州旅游的游客投诉,埋怨导游购物,旅游途中购物给她留下了“后遗症”——“老公要和她离婚”。

旅游途中买东西闹得夫妻离异
11月13日下午,相城区消保委元和分会接到消费者投诉电话和苏州工业园区12315热线9条12345平台的投诉。11月7日,武汉籍消费者陈女士在上海办完事后,正好看到一两大三本在报旅游团去苏州一日游,想去看看闻名于世的虎丘和苏州园林上了车。上车后,导游就带各位游客收取400元,但没有发票,陈女士对此也没放在心上,到了苏州,导游先是带游客在木渎古镇山塘街逛了一圈,接着大巴车把游客带到她地方一家玉器店,导游向各位游客介绍一家玉器店,拿了一摞单子后带大家参观玉器陈列品,看到销售员热情的服务态度和各种玉器各种首饰,陈女士再也忍不住,买了两件翡翠,一件和田玉,价值总计2万余元。

回到武汉后,满心以为占了便宜的陈女士,兴冲冲地把玉器拿给丈夫看,谁知丈夫竟说:“你是去办事的,顺带玩玩吧,还买什么东西,这些东西这么多钱吗?”陈女士被丈夫这么一说,心里有点发慌,问朋友说,有的说被骗了,有的说没骗过,陈女士不信这个,面对丈夫的冷言冷语,陈女士心中就发窝火,忍不住和丈夫吵一

架,甚至到了面面相觑的地步。

再来苏州找消协为了解决这烦恼
11月12日,陈女士通过玉器店留下的客服电话与对方交涉要求退货,遭到拒绝后,她向苏州12345便民服务热线投诉,她认为,她是在店家忽悠下买的玉器,要求按照《消法》七天无理由退货处理。

焦急的等待,陈女士寝食难安。13日上午,她在某网站浏览下,从武汉坐火车到苏州,找到相城区元和分会,陈述了购物的经过情况,请求工作人员调解,解此事时,12345便民服务热线也把陈女士的投诉内容通过苏州12315流转给分会。

分会工作人员热情接待了陈女士老姐俩,向她们宣讲《消法》第二十五条规定“经营者以网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权在收到商品之日起七日内无理由退货”,但实体店购的不适用“七天无理由退货”,起初陈女士说,她订了个什么实体店,反正电视上说七天可以无理由退货的,接着又说:“购买玉器时,店家价格都挺贵的,还开发票了,所以我就买了”,分会工作人员听了她们的解释,除非商品存在质量问题,否则退货不大可能,分会人员指出一下店家的收据,发票之类的票据,有没有文字备注,比如文字描述过实物和品质不一样,与网店,珠宝店,玉器与黄金,钻石不一样,没有统一的行业标准。

陈女士说分会工作人员这么一说,眼睛一亮,陈女士说,有收据,当时太冲动了,现在只要店家同意退货,适当给她也同意,请

你们帮帮我,今天退了货,我回去,日子也没法过了。

“老姐俩”化解纠纷动又动脑
分会工作人员一边安抚陈女士,一边联系玉器店,说明消费者的实际情况,在分会工作人员耐心劝导下,店家同意与陈女士协商解决。

感谢陈女士信任,对情况不熟悉,分会工作人员那半道说,陈女士生性善良,经过一番面对面的调解和现场协商,最终店家同意为陈女士退货退款,扣除手续费200元,陈女士现场拿到退款后,激动地握住分会工作人员的手,千谢万谢与工作人员道别:“苏州是个美丽的城市,没想到苏州人善良美丽,政府部门办事效率高。”

11月14日,陈女士托人向相城区消保委元和分会送上一面大锦旗,上书“为民排忧解难”,以表感谢。(沈歆 供稿)

相城区消保委秘书长徐景国点评:近几年旅游购物团又衍生出团购、团购等类似版本,由于很多“团购”项目并非签订合同,所以一旦发生纠纷,消费者很难维权,这样的旅游团达不到目的,基本是您在跟团旅游,消费回扣率在50%以上,为此,相城区消保委提醒广大消费者牢记“羊毛永远出在羊身上”的古训,出门旅游切记,游是主要的,购物是次要的,请消费者擦亮眼睛,特别是贵重物品,玉器、钻石、珍珠、翡翠,一定要到正规商家开正规发票,并有物品名称、规格,出具由国家权威机构出具的鉴定证书,以便于日后维权。

预定酒店因故是否可取消?

日前,徐先生向姑苏区消保委元和分会投诉称,前不久他在网上预订苏杭游亲子酒店套餐,并开了住酒店,后因自己的行程有变不能入住,于是多次向网站及酒店申请退款,但都遭到拒绝。为此,徐先生十分不满,即向消保委求助。

现分会接诉后经调查了解到,如今在网上预订酒店因种种原因不能入住要求退款都遭到拒绝,一般情况下,酒店在网上预订时都有预订不可取消或者有其他限制条件,因此,在预订自身原因不能入住,酒店拒绝退款在道理上说得过去,况且一般不可退订酒店费用在价格上给予相应的折扣,现在

的问题是,徐先生反映订的酒店并没有在合同中明示因故不可以退订,也没有更多赔偿的信息提供,作为消费者来说,得不到酒店这方面明示,提出因故退订道理上说得过去。

现分会工作人员认为,按照《消法》第二十八条规定“采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者,以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者,应当向消费者提供经营地址、

联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。”这是新《消法》在消费者权益方面的一大亮点,在交易与经营者在位点优势,而消费者对商品和服务的鉴别一般只是一知半解,在激烈的社会竞争中,经营者为了谋取最大利益,往往在商家经营的一些环节,告知制度是针对这种现状,促使经营者信息告知义务的履行

是消费者知情权实现的一个重要方式,其履行情况也直接关系到消费者的人身和财产的安全及消费者知情权的实现程度。

由此,法律应明确规定经营者在以下四种情况下负有强制经营者义务:一是商品或服务的一次性交易中的相关权益;二是有可能涉及消费者的安全、生命健康权的商品和服务的相关权益;三是某些行业或服务中消费者地位的重要提供商品或服务的相关权益;四是

法律法规、行政规章、国家标准、行业标准和行业惯例规定经营者必须披露的相关信息并规定经营者不履行上述强制性信息披露义务应承担的法律责任。除了在法律法规规定下的经营者告知信息,也可以通过惩罚性赔偿给经营者的信息披露,这样不仅能促进信息披露,还可以增加市场中的公共信息,建立健全国家市场机制,发挥社会监督作用。

本案在消保委工作的耐心调解下,被诉酒店负责人认识到自身的不足,与投诉人徐先生协商解决了纠纷,徐先生看到消保委(沈歆 五)

健身会所学游泳 意外受伤谁担责?

6月份,张女士带着自己的孩子到吴中区木渎镇“香溪健身会所”办了一张游泳卡,有收据,双方签订了协议,该卡价格为880元,额度上10节课。

最近,张女士的孩子称,自己正在学习第4节课的时候,被一个正在游泳的大人踢到了眼睛,因为当时游泳教练在和其他人说话,孩子就没有直接和教练说,母亲知道孩

事后,立即与游泳馆负责人沟通,让游泳馆负责人带孩子一起去医院检查眼睛,可该负责人不同意,说张女士自己去找到孩子的人,后来经过张女士多次坚持,游泳馆负责人终于陪同小孩去医院看了病,医生检查后说,孩子可能会引起眼部后遗症,从医院回家后,孩子的眼睛肿了起来,但是游泳馆工作人员没有任何答复和处理方式,对此,张女士十分不满,表示“12345”便民热线反映情况,表示不想让孩

子继续在游泳馆上课了,要求游泳馆将剩下的6节课共528元的费用退还。

吴中区消保委木渎分会接此投诉后,立即与被诉香溪健身会所的负责人朱先生联系,告知健身会

要求退卡的诉求,朱先生以游泳馆在服务保障不到位,向张女士表示歉意,并同意将剩下6节课的费用528元尽快退还给投诉人张女士。

8月22日,分会工作人员将此情况告知张女士,张女士说,她已收到健身会的退款528元,并向分会工作人员表示感谢。(曹女士 吴女士)

投诉与回音

姑苏区消保委投诉电话

投诉:4月初,金先生在智康广场时代舞蹈学校为孩子报了舞蹈班,共14节课,付了一年学费6800元,上了24节课后,因课程时间消耗较大,孩子不适应,因此新学期开始时,金先生向学校提出退学要求,并要求退还未上的30课学费,因协商未果,金先生向相城区12315热线投诉,要求校方退还剩余课费用。

回音:9月14日,相城区消保委元和分会接到12315热线投诉电话后,召集双方进行调解。双方约定一年54节课,现在因消费者自身原因造成不能继续学习,责任不在校方,所以不能退款,金先生认为,报名时双方签订了合同,学校也没说可以退费,因此校方没有理由不退费。分会工作人员指出,报名时,双方应该

签订一份合同,对违约责任进行说明,但校方只要求学生,不管违约,说明校方在管理上存在问题,希望双方通过协商协商解决纠纷,在分割课时上,学校负责人应予以考虑,而曹女士表示30节课了才报上给她其他消费者,打开课的课程由金先生承担,金先生考虑再三后同意双方协商解决。(沈歆 供稿)

投诉:7月22日,王女士在乐购百货千百度专柜买了一双凉鞋,价格为398元,7月30日,因鞋子尺码,她将凉鞋送到专柜要求退换,8月9日拿到修好的鞋子,到了8月26日,凉鞋修好的地方又坏了,王女士与商场服务台协商,服务台承诺,两次维修后再坏了可退货,当时没提折旧费用问题,8月30日,王女士收到修好的鞋,8月31日穿了半天,鞋又坏了,她与销售台协商退货问题时,商场服务人员提出要求王女士承担一天千分之一的折旧费,王女士认为,一

双鞋购买后40天因同一问题坏了3次,还在专柜出售后退货,这太不合理,9月4日,王女士向苏州工业园区12315热线投诉,要求退货退款。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,经调解,被诉商场同意退货退款,并要求商家承担费用,最高赔偿,商场扣除59折折旧费,退还王女士货款339元。(朱雪梅 供稿)

投诉:7月份,徐先生在香溪游泳馆办了一张游泳卡,价格为1000多元,6月28日,徐先生带着两个孩子进游泳馆参观,两个孩子被一个小孩子阻止在门外,态度恶劣,吓到了小孩,徐先生对此十分不满,遂向吴中区消保委木渎分会投诉,要求对方赔一个洗澡费退卡。
回音:吴中区消保委木渎分会接此投诉后,与被诉游泳馆负责人朱先生联系,向他说明了徐先生的诉求,朱先生表示,方一

定尽快处理此事。

7月3日上午,朱先生给木渎分会来电说,情况已向张女士解释清楚,并同意给徐先生的游泳卡延长一周。(吴女士 供稿)

投诉:5月29日,张女士在高新区迎宾路一家家具店订了一个电视柜,价格2700元,转账单上写6月11日送货上门,6月11日,张女士在家等了一天,没见有人送货上门,就联系供货方,对方称,这几天太忙,要等17日才能送到,到了17日,张女士仍未见有人送货上门,再次联系供货方,对方称,再要等一个星期才能送到,张女士对此十分不满,遂向苏州高新区消保委投诉,希望商委出面督促商家尽快发货。

回音:高新区消保委接此投诉后,立即与被诉家具店联系,经多次沟通,对方表示一定尽快将货物送达张女士,并愿意承担105元快递费,张女士对此表示满意。(沈歆 曹女士)