

# 凭啥取消行程后 2.4 万元旅游费只能退零头?

签订旅游合同的当天,旅游者因故向旅行社提出取消行程,被告知已预付的 2.4 万元旅游费只能退还 4000 元。旅游者认为自己承担的损失太大,难以接受,而旅行社给出的解释是,各类费用在签订合同之前就已支付,旅行社已尽力去挽回,但能退的确实只有这么多。

紫女士夫妇报名参加的是“埃及、阿联酋 14 日游”。2017 年 10 月 30 日,他们在苏州职工国际旅行社报名,每人预付 3000 元费用,共计 6000 元。紫女士提供的报名表显示,这 6000 元的主要用途是支付机票定金,出发日期为 12 月 26 日。

12 月 20 日,紫女士到旅行社签订旅游合同,又支付 1.8 万元旅游费用,加上之前已交的 6000 元,共计 2.4 万元。这本是皆大欢喜的事,不巧的是,当天下午,紫女士老伴曹先生突然发病,送医院确诊是肺炎。

曹先生 76 岁了,从当时的病情判断,这次旅行肯定去不成了。为此,紫女士当天晚上给

打旅行社工作人员张女士电话,通知取消这趟旅行。“要是取消的话,只能退每人 2000 元,两个人是 4000 元。”张女士说,2.4 万元旅游费用只能退 4000 元。

紫女士仔细查看合同,合同上对解除合同的扣费标准为“行程开始前 6 至 4 日解除合同的,按旅游费用的 50%扣除”,照此标准算,旅行社应退还自己 1.2 万元。但合同同时又规定“按标准扣除的必要的费用低于实际发生的费用时,旅游者按实际发生的费用支付。”紫女士说,这“实际发生的费用”到底是多少,旅行社应拿出令人信服的凭据。

经交涉,2018 年 1 月 10 日,苏州职工国际旅行社门店负责人张女士说,经过核算,能退还给紫女士夫妇的款项主要分为三部分——涉及到埃及的行程中,退 55 美元(约 350 元人民币),阿联酋迪拜段的费用全退了,共 150 美元(约 970 元人民币);取消机票退还的税金 579 元人民币。这三项加起来,每个人可退还的钱

约为 1900 元。她说,旅行社将 1900 元补足至 2000 元,此外再给每个人补偿 1500 元,算下来可退还给紫女士夫妇的钱为一人 3500 元,一共是 7000 元。

苏州市旅游质量监督管理所接到紫女士投诉后,该所投诉调解科着手进行调解。调解过程中,被告旅行社向调解员提供了一些凭据,但这些凭据很难让紫女士信服。

苏州市旅游质量监督管理所投诉调解科科长汤祝玮告诉记者,旅游者因解除合同与旅行社之间产生的退款纠纷,2017 年就受理了近 200 起,其中 90% 通过工作人员调解后得以解决。

据汤祝玮介绍,旅游合同对旅游者和旅行社双方都具有约束力,无论哪一方违约都要为给对方造成的损失买单。根据合同约定,遭受损失的一方需要提供实际损失的证明材料。对于旅行社来说,要提供预订机票、酒店、景点等的证明,具体要提供哪些,实际上并无规范

性的要求。此外,旅行途中还有一些隐性的损失,比如租一辆大巴车的费用为 3000 元,不会因为少坐一两名游客,其租金就减少。这类隐性的损失有时难以探究。

汤祝玮指出,在格式旅游合同上虽然有约定“与旅游者出现纠纷时,旅行社应当采取积极措施防止损失扩大,否则应当就扩大的损失承担责任”,但实际上旅行社是否已经采取积极措施,也难以取证。再者,提供相关证明材料的旅行社又是利害关系人,旅游者在心态上会难以接受。

汤祝玮说,因此,在接到旅游者投诉后,他们会积极维护旅游者的权益,尽可能将旅游者的损失减到最低。然而在实际工作中,在证据无法一一明晰的情况下,旅游者与旅行社通常会采取各让一步的方式来达成和解。如果纠纷双方无法协商达成一致,调解只能终止,双方可以通过诉讼解决纠纷。

(金星 左右)

## 买副美瞳拍婚纱照 新娘惊现“鸳鸯眼”

2017 年 11 月 10 日,消费者夏小姐向昆山市 12315 热线投诉称,11 月 8 日,她在昆山张浦镇万客隆超市博士伦专柜买了一副“博士伦”美瞳镜片,戴上后没觉得有什么不妥。11 月 9 日,她与男友去影楼拍摄婚纱照后,才发现这副美瞳两个镜片颜色有差异,使得摄影质量受到严重影响,照片显示她的左右眼睛色彩完全不一样——一只眼睛为黑色,一只眼睛为棕色。而她共拍摄 174 张照片,影楼只同意为她免费修图 45 张,剩余的 129 张照片修图要她付费。为此,她向超市博士伦专柜反映情况,希望对方赔偿她修图费用,遭到对方拒绝。

投诉中,夏小姐认为,拍婚纱照她花了

5999 元,因拍照她与男朋友都向单位请假了三天,拍照后查看照片效果,才发现眼睛颜色不一样,博士伦专柜销售问题产品,造成消费者经济和精力损失,应该给她一个合理解释,希望能职能部门帮她维权。

11 月 11 日,昆山市市场监管局张浦分局接到 12315 热线转办单后,马上与被诉超市博士伦专柜负责人取得联系,向他通报了夏小姐的投诉情况,希望妥善解决纠纷。该负责人面对事实,不得不承认美瞳镜片存在瑕疵。经调解,双方当事人协商一致意见,由博士伦专柜赔偿夏小姐修图等费用 730 元。

(昆尚强 苏海)

## 烫发产品论克卖 事前告知玩“模糊”

近日,张家港市场监管局东城分局接到市民黄女士、顾女士投诉称,她们在一家美容美发店烫发时,店员推荐她们使用一款名叫“隔热霜”的产品。店员介绍时没讲清楚使用计价方式,黄女士、顾女士以为是按使用次数计价。在使用后店家要她们签字确认时,她们才发现使用该产品是以每克计价的。投诉中她们认为,消费者对这款产品本身缺乏了解,使用也不是自己要求的,是在店员极力推荐下才同意的,而店员未能将最重要的计价方式告知她们,事后才告知以克计价,这太不合理,希望有关部门帮助她们维权。

《消费者权益保护法》第十三条规定“经营者提供商品或者服务,应当明码标价,做到价签价目齐全,标价内容真实、具体、明确,字迹清晰,货签对位,标识醒目。……不得收取任何未标明的费用,不得用虚假优惠折价的方式销售商品或者提供服务。”分局工作人员要求该店在产品目录上补充作出使用方式和计价方式提示,并在对消费者进行产品宣传时,将所销售产品的基本信息更具体、更准确地告知消费者。

经分局工作人员批评教育,该店负责人承认错误,并表示愿意与黄女士、顾女士协商解决纠纷。最后,在分局工作人员调解下,双方当事人协商一致,店方以折扣价收取争议产品的费用,退还差价。

(朱敏娟 苏海)

## 干洗洗出破洞 店家只会“磨牙”

2017 年 11 月 25 日,家住苏州工业园区的曹先生将一件男服送到布兰奇洗衣连锁县城店干洗,几天后去取衣时发现衣服有破洞。在此后与店家交涉的过程中,他发现该店没有解决问题的诚意,却很会跟顾客“磨牙”。

刚开始交涉时,该店店员对曹先生说:“这件衣服送来时就已经有破洞,之前我们跟你电话联系过。”曹先生当即反驳:“我没接到过你们的电话,这可以通过电讯公司查询。”该店员又以“自己不是原经手”为由,要曹先生第二天再来。

第二天,曹先生再次去洗衣店,遇到原经手店员,该店员承认衣服损坏是他们的责任,同意退还洗衣费,可转而又说,曹先生的衣服

较旧,干洗难免会出现破洞现象,店方可以修补衣服的破洞处,修补费用在 100 元以内,但要曹先生承担 30% 费用,并表示这要请示老板。曹先生想,既然店员不能解决问题,就回去等待老板的回复。回家后,曹先生等来了老板的手机短信,告知他,衣服修补费用初步为 150 元。

12 月 3 日,曹先生来到洗衣店与该店老板协商,表示不需要退还洗衣费,但要求店方承担全部修补费用。老板当场同意,承诺一个星期可以修补好衣服。可曹先生回家后,老板又打电话给他,说由于维修处活计较多,衣服要一个半月才能补好,并提议说,可以来年夏天再把这件衣服送过去修补。曹先生当即表示不同意,对方说:“那只能退还洗衣费,衣服你自己去修补。”曹先生认为,本来他的要求并不过分,既不要店家赔偿,又不要店家退还洗衣费,可店家三次改变态度,从说“衣服送来时就已经破洞”到承认是店方的责任;从衣服修补费用 100 元到 150 元;从“一个星期可以修补好衣服”到需要一个半月,再到“来年夏天再送过去修补”,这样的服务质量、服务态度实在不能让人容忍。曹先生再也不想与这家洗衣店磨牙耗时间了,于是向苏州工业园区 12315 热线投诉。

园区消保委工作人员接诉后与被诉洗衣店老板取得联系,核实情况后指出,店方应加强内部管理,店员在收取客户送洗衣物时,应该仔细检查,如衣服有瑕疵,应当面向客户指出,并在收物单上注明。通过这次纠纷,店方应该吸取教训,改善管理,这次应想方设法尽快为曹先生修补好衣服。经调解,被诉洗衣店老板表示一定与维修处联系,尽快修补曹先生的衣服,尽最大努力让他满意。

12 月 13 日,消保委电话回访曹先生,曹先生说衣服已经修补好,感谢消保委的帮助。

(朱雪梅 苏海)



张铨 / 图

构筑消费平台

维护消费者权益

反映消费者呼声

提供消费信息

# 欢迎订阅《消费者周刊》

苏州地区征订号 27-998,每周四出版,24 版。2018 年度《消费者周刊》开始征订,全年订费 60 元,可到苏州各邮政支局或本刊编辑部(盘胥路 485 号 401 室)订阅,月月可订。订阅咨询热线:68152761 68152763