

导游擅自增减旅游景点成投诉热点

记者在苏州市旅游质量监督所采访时了解到,今年5月份,游客投诉的主要问题是导游不按旅游合同约定组织游客旅游,随意减少景点,仅有统计的就有19件次,占到当月投诉总量的22%。

5月份,苏州市旅游质量监督所共接到市民和游客有投诉86件次,其中国内游69件次,出境游17件次。对旅行社86件次投诉案件中,以经济方式结案的高达75件次,共为游客挽回经济损失58693元。其中国内游61件次,20174元;出境游14件

次,38519元。记者从市旅游质监所统计数字看出,相关投诉涉及19家旅行社,其中游客投诉最多的10家旅行社依次为:同程国际旅行社有限公司23件次,苏州名城旅游有限公司11件次,苏州苏晋旅行社有限公司10件次,苏州友好国际旅行社有限公司6件次,苏州悦途商旅服务有限公司6件次,上海万缘国际旅行社苏州分公司5件次,苏州景途旅行社有限公司4件次,苏州景秀旅行社有限公司3件次,苏州扬帆旅行社有限公司2件次,苏州欢乐之旅旅行社有限公司

2件次。经过各旅行社质监机构主动沟通,上述游客诉求均圆满解决,经旅游质监所回访,游客均表示认可或满意。

本月投诉案件中,对旅行社投诉共计86件次,其中擅自增减项目19件次,占总投诉22%;降低等级标准16件次,占总投诉19%;导游服务质量14件次,占总投诉16%;延误变更日程16件次,占总投诉19%;其他21件次,占总投诉24%;对旅行社有购物争议或因游客自身原因违约,及旅游价格争议问题的旅游求助共计16件。

记者发现,游客对导游擅自增减旅游景点最为恼火,而且这些投诉绝大部分发生在来苏旅游的1日游中。陈某两人在某旅行社报名参加姑苏水上游、盘门三景(含购物)的旅游套餐,旅行社只带其游玩了姑苏水上游,实际上游程也不够,盘门三景则大打折扣,和旅行社承诺的完全不一样,旅行社签订的合同也不正规,很多细节都没有写清楚(例如:景点内容之类),在交涉过程中导游态度还很恶劣。陈某对此服务对象非常不满。

(金琴 左右)

婚介服务不到位 收费竟然超万元

近日,苏州工业园区消保委成功调解一起婚介服务纠纷,维护了消费者的权利。

2017年11月5日,消费者贾先生与苏州工业园区某婚介介绍服务有限公司签订《婚姻介绍服务合同》,服务期为半年,价格10001元。当时,贾先生给服务人员讲了自己对于女生年龄、学历、地区的基本要求;服务人员跟贾先生讲,半年内,公司可以为他介绍三次三位女生。但是其后公司方一直以没有合适的、匹配的为由,贾先生没有联

系过一位女生。

今年3月初,贾先生向公司方提出终止合同要求,要求退还费用。公司方表示,他们会为贾先生提供服务的,希望他不要终止合同。然而,贾先生态度坚决,坚持要求退还费用。由于双方协商不成,贾先生只能于5月16日向苏州工业园区12315热线投诉,希望在相关部门的帮助下,拿回自己所交费用。

苏州工业园区消保委接诉后,工作人员向公司负责人通报了消费者的诉求。公司负责人辩称,一直没有

与贾先生匹配的女生,但是他们会继续努力为贾先生寻找配偶,希望贾先生耐心等待。如果贾先生一定要退款的话,要扣除30%的建档费。消保委工作人员及时将公司方的意见告知贾先生。贾先生对于该公司已不再信任,坚决要求退款。

公司方同意与贾先生解除合约,在扣除30%的建档费后,退还贾先生7000元费用,一次性解决纠纷,并答应钱在6月底7月初退还到贾先生的余额宝账户中。

(朱雪梅 李树)

吴江市监部门巧解床头柜纠纷

2017年11月15日,消费者郭先生在成果家具加工厂订购一套家具,价格5360元。2月12日,厂方送货上门,在床头柜在放置时,郭先生发现偏大,就要求更换。厂方也同意郭先生的要求。但是,厂方一直没有将更换的床头柜送来。3月12日,郭先生向吴江区12345热线投诉,要求厂方尽快将床头柜送回或者作退货处理。

吴江区市场监管局高新区(盛泽)分局接到转办单后,与厂方负责人取得联系。厂方负责人辩称,郭先生在订购家具(签合同)时,又订购了席梦思床(未签订合同),价格不包括在家具内,郭先生要求厂方将席梦思床运送到上海,要求厂方承担运费;同时表示,如果厂方不同意支付运费,席梦思床也不买了。由于此床是定做的,无法再销售,因此,厂方拒绝给郭先生送回床头柜。

分局工作人员明确指,双方签订的合同无瑕疵,根据《合同法》第六十条规定“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”郭先生在付清家具款的情况下,厂方应当履行自己的义务,送货上门。厂方对于席梦思床纠纷,郭先生存在违约情况,可以通过司法途径,要求郭先生履行义务。经过调解,厂方同意将床头柜运送到郭先生处。

(胡涛 湘西)

吉它开裂 7000元维修费合理吗?

近期,消费者董先生来到姑苏区消保委投诉,称他于去年11月在干将东路一家琴行内购买了马丁尼牌木吉它一把,价格为7000元。前几天,他发现吉它上出现裂缝就找到琴行要求维修,琴行老板称维修价格较高,可能达到几千元,董先生觉得价格过高,与琴行老板产生语言冲突,故来到姑苏区消保委进行投诉。

姑苏区消保委与琴行老板进行联系。老板称吉它琴身开裂,维修时

不是像补衣服一样打个补丁,要将这一侧换一块新板子,因此价格较高,具体价格一时也无法回答,需送到厂家查看后再能定。而董先生也对琴行老板颇有微词,称他店内购买吉它是给还在读小学的女儿课余娱乐的,当时店内有许多价格在两三千比较便宜的吉它,小孩玩玩也足够了,但老板热情推销,自己盛情难却最后花7000元买了这把价格较高的,现在用下来质量也就如此。

没几个月就出现了裂缝,双方引发纠纷。

经消保委工作人员劝说,琴行老板称先向厂家敲定一下维修费用,绝不乱开价,尽量站在消费者角度,为消费者减少损失,董先生也表示等维修价格出来以后再协商。姑苏区消保委工作人员也说如果过后维修价格上谈不拢,还可以过来再次调解,双方不再意气用事,一起高兴高兴兴离开。

(唐唯 一得)

美容过敏引发纠纷 忍无可忍要求退款

爱美是女人的天性,除了购买衣服,美容院更是女人频繁进去的地方。为了招揽顾客,商家使用各种手段,如免费体验、赠券、预充值、折扣、折让、特价、礼品促销、会员促销等花样层出不穷。相城区消保委元和分会就接到这样一起因美容引发的纠纷,并成功地为消费者讨回了说法。

3月30日,相城区家具城袁先生向苏州市便民服务中心12345投诉称,妻子在一家美容美发店花17000元办了充值卡,接受服务后脸部肿得厉害,经医生检查属于皮肤过敏,要求商家退款,在交涉无果的情况下,投诉至12345热线。希望相关部门帮忙协调退款。4月1日,相城区消保委元和分会接到转办单后,在通过电话协商不成的情况下,约请双方现场调解。在调解过程中,分会工作人员从双方陈述中了解到:袁先生的爱人因之前在上海做过脸部美容,有过过敏现象,在业务员授意下,随即办理了会员卡,并充值15000元。谁知接受服务后,脸部还是出现过敏现象,便要求退还充值的15000元美容费和理发费2000元,并赔偿精神损失费。

店方负责人称,业务员可能白切求业绩,确实有点儿过份,无论是精神上还是脸上,让袁夫人受到伤害,表示道歉。回去给员工上课,赚良心钱,要根据消费者实际情况,再建议使用产品。分会工作人员分别劝解双方,冤家宜解不宜结,大家把话说开就好,业务员推销产品心切,不顾消费者死活固然是不对,袁夫人作为当事人也要爱护自己的脸面,等到过敏五次还不醒悟,这忍耐也是一般人所不能的,不能因为爱美影响生活影响健康。最终双方本着互谅互解的原则,友好协商结果:因美容产品导致过敏,给消费者造成困扰,商家向消费者表示诚挚的歉意,同时退还全部美容充值费。

相城区消保委元和分会提醒消费者、经营者,在美容过程中,消费者和商家该如何避免此类情况的发生?过敏与所用产品没有因果关系。从经营者的角度来讲,每个人的肤质、体质不同,引起过敏的元素也各不相同,因此,商家使用的产品必须是由正规生产厂家生产的。

(汤美英 肖静)

参加培训中途退学 如何赔偿违约金

近日,消费者张女士到姑苏区消保委反映,她于去年11月为两个子女购买了某体育发展有限公司推出的青少年体育培训课程。女儿培训5个月羽毛球,儿子培训10个月篮球,价格共6780元。在此后的培训中,儿子上了大约一个月的课,而其女儿还未开始上课,因学业繁忙等原因,后来这两个小孩突然都不愿意继续上课了。张女士为此劝说无效,于是便约定于今年春节过后的一段时间内,向该公司提出解除

培训协议。张女士也知道是自己小孩的原因想要退学,也向该公司客服负责人表示愿意承担一定的违约金,但是双方一直在退款金额上达成一致。张女士最后不得不向所在辖区的姑苏区消保委请求调解,要求给一个明确的答复。

姑苏区消保委工作人员在接到张女士请求后,为详细了解其矛盾的主要原因,便及时与该公司客服负责人郑先生取得联系。调解中,郑先生拿出了张女士儿子参加

培训的签到表,显示小孩上了将近两个月的课程,而不是一个月,张女士也当场认可,并表明小孩还是小学低年级,做事没有长性,自己在购买课程时也没有考虑周全,愿意支付协议上规定的30%违约金。这样,既然消费者同意支付一定的违约金,公司方认为此事也合情合理,便同意妥善解决。最后经调解,张女士拿到了3824元退款,此事最终得以圆满解决。

(唐唯 王日)

墙纸发霉 新房成了“闹心房”

近年来,墙纸因其价格适宜、安全环保、施工方便等优点深受消费者喜爱,但在装修过程中,可能因各种原因产生烦恼。

近日,张家港市场监管局开发区分局接到消费者蒋先生投诉称,其新房由某装修工程公司装修,但入住一个多月便发现墙纸发霉现象,多次协调未果,希望调解。分局调解人员经过认真询问了解到,蒋先生新房于2017年9月装修完工,10月搬家,11月底,蒋先生发现一个房间有墙纸发霉现象,后来又发现多处有发霉情况,且越发严重。蒋某认为是房屋质量问题,找到住建局、房产公司等,都未能解决问题。后来,蒋某与装修公司多次沟通协调,也未能最终解决,便到分局投诉。

调解人员根据蒋先生提供的照片,多次与装修公司沟通,并请装修业内老师傅,认为出现墙纸发霉情况,其中存在装修质量因素。蒋先生认为,装修公司已不可信任,只想经济赔偿。分局调解人员在前期电话沟通和个别面谈后,组织双方当事人,进行面对面调解,通过认真倾听双方的陈述,客观分析双方利害得失,适时引导安抚双方情绪,最终使双方由原本剑拔弩张互不退让的激烈态势,转变为握手言和,并成功在调解协议书上签字,双方自愿达成调解协议,装修公司自愿放弃工程尾款8351元,另外再补偿蒋先生人民币3000元。蒋先生不再追究装修公司相关墙面质量方面责任。

(刘文贤 秋秋)



张译一画

消保委伸援手 解决退卡纠纷

4月22日,消费者张女士在乐体健身俱乐部预付7380元,办理情侣卡一张,有效期3年。5月14日,张女士由于孩子读书要离开苏州,所以不能够使用该健身卡了,所以就向俱乐部提出退卡要求。但是俱乐部以合同上有“折扣商品一经售出不得退换”为由,拒绝退卡。建议她自己想办法转卡给别人,但需要收取15%的手续费(1107元)。张女士认为,俱乐部这是霸王条款,非常不合理。因此此卡本来就是预售商品,一次都没有用过,俱乐部到6月底才开业,而且提出退款的时间还不到一个月。张女士退卡愿意偿付合理范围内的违约金。由于与俱乐部协商不成,她就向苏州工业园区12315热线投诉,寻求消保委的帮助,希望介入调解。

苏州工业园区消保委接诉后,工作人员与俱乐部负责人取得联系,并严肃指出,依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条规定“经营者以发行单用途预付卡方式提供商品或者服务的,消费者有权自付款之日起十五日内无理由要求退款,经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。”虽然张女士已经超过15天,但是俱乐部还没有开业,而且张女士马上就要离开苏州,确实需要退卡,希望通过友好协商解决纠纷。

俱乐部负责人表示,本着诚信经营的原则,考虑到张女士的实际情况,愿意为张女士作退卡处理,全款退还张女士。张女士对此表示感谢。

(朱雪梅 退院)