姑苏区消保委校外培训机构消费调查（中）

文艺类和考试科目（语数外"老三样"）是学生参加培训最多的两大培训品类。"老三样"是传统的基础学科，文艺类的辅导品类表明现在的家长更渴望自己的孩子多才多艺，符合社会进步与发展潮流。

调查发现，培训机构与家长的签约率仅为48%，充分说明双方依然严重存在对契约的不够重视。对此我们认为教育主管部门和行业协会应加强对培训机构合同事项的教育。合同的签订是双方履行各自权利义务的基础也是前提条件，开具正规发票不仅是培训机构的法定义务也是合同义务。在合同履行过程中，如学员及学生中途停止上课，也为双方退费提供合同依据及法律依据。

培训机构教师流动性大是解科之学的。对于提前教学、超前教学、强化应试，有37%的家长认为不良行为，充分说明家长对培训机构的选择目的已更趋于理性。在调查中，有家长反映有1/3的在职教师存在在校外讲课，在校外培训机构兼职的现象，认为否现上这个问题可能被夸大，其主要原因可能来自我们的调查方式以及调查问题的设计，不排除被调查家长进行情感上的主观判断及价值倾向（偏好）依据。

消保委建议，教育主管部门应大力促进教育公平，合理配置教育资源，开通在线教育平台，让学生共享优质教育资源，督促义务教育学校落实学生课后服务政策。从规范管理的角度，教育主管部门应当建立校外培训机构《白名单》和《黑名单》，并向社会公示。严查中小学校不遵守教学计划、"非零起点教学"等行为，严查中小学教师课上不讲课后到校外培训机构讲，并诱导学生参加校外培训机构培训等行为。

校外培训机构对中小学生而言，基本前应当是"补差"及培养个性化学生，要做到：依法办学，诚信守约；招生广告、简章真实有效，不虚假宣传；收退费规范，使用合法票据；落实安全主体责任，提高教学管理水平；制定质量标准，加强师资队伍管理；有专人负责处理投诉，自觉接受社会监督。家长要对学生综合评测，合理评估，在充分利用校内资源的情况下，合理给学生安排适当的校外培训，不要"跟风"超出学生承受范围，增加学生不必要的课业负担。（苏消　一得）

"一日游"成为苏州旅游投诉焦点

记者从6月苏州市旅游质量监督管理所的旅游投诉统计表发现，137件次有效投诉中，涉及1日游的投诉就达91件次，占比高达66%。为此，苏州市十六届人大常委会第十二次会议审议《苏州市旅游条例（修订草案）》时，将一日游作为重点问题予以解决。

6月份，苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电353件次，来访6件次，涉及旅游投诉152件次，旅游求助27件次，咨询及其他180件次，现已办结有效投诉137件次，其余投诉正在处理调查过程中。受理旅行社投诉152件次，已办结投诉137件次，结案率为90%；以经济方式结案的共129件次，为游客挽回经济损失98783元；其中，国内游109件次，30761元，出境游20件次，68022元。

该些投诉涉及23家旅行社，其中被投诉最多的15家旅行社依次为同程国际旅行社有限公司30件次、苏州名胜旅行社有限公司14件次、苏州苏青人旅游有限公司10件次、苏州友好国际旅行社有限公司9件次、苏州文化国际旅行社有限公司9件次、苏州景秀旅行社有限公司7件次、苏州华沙商旅服务有限公司7件次、苏州享宇旅行社有限公司5件次、苏州苏南之旅旅行社有限公司5件次、苏州康途旅行社有限公司5件次、苏州青年旅行社股份有限公司4件次、上海万达国际旅行社苏州分公司3件次、苏州天地途旅行社有限公司3件次、苏州同行旅行社有限公司3件次、苏州友乐之旅旅行社有限公司3件次。经过各旅行社旅游监机构主动沟通，游客的诉求均得到解决，经市旅游质监所回访，游客表示认可或满意。

在旅行社的137件次投诉中，擅自增减项目30件次，占总投诉22%；降低服务标准21件次，占总投诉15%；导游服务质量有问题的23件次，占总投诉17%；延误或更改日程27件次，占总投诉20%；其他问题36件次，占总投诉26%；对旅行社有服务争议或因游客自身原因造成的，及旅游价格争议问题的旅游求助共计27件。

采访中，记者发现，被投诉的23家旅行社中，以做一日游为主的旅行社就有20家之多，如果以投诉件次多少计，则占比近三分之二左右。这些旅行社的主要问题，一是不按旅游合同组织游客旅游，擅自减少旅游景点；二是导游服务质量差，甚至有黑导、强迫游客现象出现；三是旅游期间游客去购物或增加购物时间。以上这些问题给苏州市旅游形象造成了不良印象。最近，针对"一日游"市场乱象，为强化"一日游"管理，苏州市人大审议《苏州市旅游条例（修订草案）》时，在第23条规定了旅行社应当保证旅游者在本市行政区域内的游览时间，并对组织旅游者前往购物场所逗留时间作出相应规定。（金笑　左右）

新购家具怎么会与样品不一样

近日，消费者胡女士来到姑苏区消保委投诉，她于3月初在家博会上购买一套家具，价格为24000元，商家门店在某大型家居卖场的二楼。四月初收到家具后，胡女士发现与她在家博会上看到的样品无论是颜色还是质地都有较大差异，找到商家交涉时，商家称与样品是一样的，但胡女士坚持认为根本不是她在家博会上看中的样子，向姑苏区消保委投诉。

姑苏区消保委的工作人员当场电话联系老板，老板也愿意马上来区消保委进行现场调解。调解过程中，双方各执一词，家具店老板一直强调送到胡女士家中的家具就是她在家博会上看中的样品，而胡女士称她从来没有相对她购买的是样品，购货单上也没有样品字样，且颜色和质地也与样品不同，指责家具店老板是以次充好。消保委工作人员看了胡女士手机上拍摄的家具照片，确实上看双方确实有差异，但照片受到拍摄场所光线及空间的限制，不能因为照片有差异，就断定家具的颜色及质地不对，一时双方各人都僵持中。

这时，胡女士提起，她到门店与老板交涉时，看到门店展示的家具质量比送到自己家里的要好很多，接近自己的家博会看中的那套。消保委工作人员就建议胡女士干脆马上与老板到店里看一看，如果认可，可以换货，老板也当场表示愿意换货，就是要求胡女士承担换货的费用。消保委工作人员表示先去看，费用可以再到姑苏区消保委协商。下午，胡女士又来到姑苏区消保委，称店里的那套确实质量好，已经换到家里了，自己给了老板300元运费，她非常满意，也谢谢工作人员，此事圆满解决。（彦咏　一得）

"扫码有奖"藏猫腻　商家忽悠没商量

日前，张家港市场监督局千金分局接到消费者投诉称，其购买的某品牌白酒，外包装宣传扫描二维码，即能有红包，综合中奖率100%等，待其扫码时，却被告知该批次二维码已被扫过，消费者怀疑自己购买的是假酒。

该分局接诉后，立即派出执法人员赶赴被投诉店铺进行现场检查，发现该店内确实有上述"扫码有奖"的某品牌白酒，且不在少数。该店经营者解释，店内所售的该品牌白酒都是从正规渠道进的货，没有质量问题，关于二维码被扫已被扫过的问题，其猜测是自己将酒盒所有打开，取出酒瓶扫码领奖，而后将酒瓶放回包装，再进行销售，而未告知消费者该二维码已被领取，才会导致以上纠纷。执法人员对于经营者的不当行为进行严肃批评，希望能积极妥善调解此纠纷。

为此，执法人员对该问题白酒进行登记封存，等待有关部门鉴定。目前，此案正在进一步调查处理之中。在此，张家港市监局千金分局提醒广大消费者，在购买商品时，一定要仔细检查商品包装是否存在损坏、破损的痕迹，不要购买可疑商品。对于"开盖有奖""扫码有奖"等有奖销售的商品，要增强辨别能力，不要盲目追求奖励，一旦发生纠纷，一定要用法律手段维护自己的合法权益。（王鹏　敖敖）

美容品夸大宣传　美容院补偿8000元

6月4日，消费者高女士带着美容产品和治疗痤疮的黄褐斑来到太仓市消保委投诉，讨回自己的损失。

今年1月，高女士去一家美容院美容，美容师告知她，他们美容院有一款产品保证是祛除高女士脸上的黄褐斑。高女士以为这下自己的脸终于有救了，便向美容师付了一个疗程美容产品的款4800元。回去自己敷，敷着到美容院免费敷，但是第一次敷有一种刺痛感，并且第二天有许多痘痘的现象出现。用了几次完全没有效果后，而且黄褐斑不但没有变化，脸面变得比原来更差了，就停止使用。高女士怀疑美容产品有问题，自己被欺骗了，就找美容院协商，并要求美容院退款和赔偿三倍的款项。美容院回绝高女士的退款要求，但拒绝高女士的赔偿要求。

太仓市消保委接到投诉后，马上打电话将高女士的诉求告知美容院，美容院老板比较配合，很快赶到消保委。执法局有关部门人员当面查看美容产品，并打开国家食药监局监管平台查询特殊用途化妆品备案平台查询该美容产品是否备案，发现该产品已经备案，说明是合格产品，但是在特殊用途化妆品备案平台查询产品是否具有祛除黄褐斑的功效，发现该产品根本没有备案，说明该美容产品根本没有具有美容院夸大宣传的那样可以保证是祛除黄褐斑的功效。美容院老板面对事实，哑口无言。

美容院老板解释，该美容产品的功效也是上家美容师告诉她的。依据《消法》第五十五条规定"经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的为五百元。法律另有规定的，依照其规定。"消保委支持消费者的三倍赔偿要求，因为这是女人的脸面，是最重要的面子工程，没有脸面怎样做人？应该按照实事求是的原则，去除服务费后，产品的三倍赔偿。

其后，双方经过三次沟通，协商具体事宜：1.被投诉方同意退还货款余额3178元，并赔偿货款2927元总价的三倍合于补偿8000元，二项合计11178元，款项在6月15日以微信转账形式支付。（顾静娟　肖鹰）

新购电视机未及时提货惹麻烦

日前，消费者张先生来电向姑苏区消保委反映，他于去年12月份在金门路一家店购买TCL电视机一台，价格2499元，因当时房屋装修未完成没有提货，到今年11月初，张先生要求商场送货，但商场送来一台已开封且外包装有明显破损的电视机，甚至内包装内保修卡都没有，张先生当场表示拒收。后来商场表示商场的该型号已无存货，要求更换其他型号，张先生表示拒绝，询问该型号电视机库存只有一台？张先生坚持要原型号电视机，由此双方陷入僵持。

接到投诉后，姑苏区消保委工作人员联系金门路店的店长解释，店铺人员表示可能是仓库出错，将其他顾客退回有故障电视机当做新机货送给了张先生，商家承认错误，但是该型号确实已经停产无货。经工作人员协调，该店12月初将有重大优惠活动，张先生可于活动期间到TCL专柜挑选一台新型号电视机，因是优惠期间，价格相对较低，张先生也可以补差价，商场也会考虑之前运货错误，在差价上适当让步。

在此，姑苏区消保委提醒大家，为缓解库存压力，销售企业不会为你长期保管存货，而且电器类商品更新换代快，购买电器后还是尽早提货好，而作为销售企业，遇到顾客长期不提货的也应尽到提醒义务，单据购买时都留存了联系方式，不要到了顾客要提货再发现已无库存。（彦咏　一得）