苏州市旅游局上半年为游客挽回经济损失46万元

日前，记者从苏州市旅游质量监督管理所获悉，上半年该所接收市民和游客来电2029件，来访22件，来信3件，涉及旅游投诉708件，旅游求助277件，咨询及其他1082件。经三办结有责投诉626件以经济方式结案的共331件，为游客挽回经济损失460482元，其中国内游450件次，229409元，出境游81件次，231073元。

苏州市旅游局上半年之所以为市民和游客能挽回经济损失46万元，关键是苏州市旅游局从源头抓起，加强监管力度，积极为市民和游客服务。首先，市旅游局以优化市场环境为重点，提升游客满意度。努力提升旅游市场秩序精细化和长效化管理水平，苏州在市旅委指导下成立全域旅游市场秩序综合监管工作领导办公室，明确各相关部门旅游市场秩序监管责任清单，并开发"全域旅游市场秩序综合监管工作平台"。通过该平台可向市相关部门交办涉旅职权范围内的执法检查任务或移办案件、投诉事项等，对平台交办事项实行考核和季度考核，考核结果纳入市级机关效能考核得分，充分发挥各部门在旅游市场秩序监管中的职能作用，及时有效查处扰乱旅游市场秩序等行为，初步实现旅游市场监管的共管。

为推进公安旅游执法专职队伍建设，充分发挥公安执法优势打击旅游市场违法扰客行为。苏州在市区层面成立旅游警察大队，还将在重点旅游县区市和区成立旅游警察中队，逐步实现市、区两级旅游警察全覆盖。旅游警察成立以来，对重点景区周边的"黄牛"、"黑导"等采取"告知、警告、拘留"制度累计实施执法，已告知1000余人，警告150多人，行政拘留20多人。景区周边非法拉客状况得到了明显遏制。

为依法稳妥处理旅游纠纷，维护社会经济秩序，促进旅游消费和谐，逐步建立健全旅游纠纷多元化的调处机制。苏州在省内率先成立旅游纠纷巡回法庭，推进司法服务旅游消费，联动维护旅游者权益。在苏州市旅游质量监督管理所建立旅游纠纷联动调处工作室，成立苏州市各市区旅游纠纷巡回审判点，由区法院、旅游质监所分别指派法官、质监所工作人员开展日常工作，专门调处旅游纠纷。希望借此可以更好地平行维护和保障广大游客和旅游企业的合法权益，同时还要宣传和积极依法合营和依法兴旅的新载体。

（金星 天马 龙右）

培训机构雨后春笋 投诉纠纷日益突出

近几年，各类教育培训机构如雨后春笋般应运而生。培训纠纷以合同纠纷为主，体现在培训机构在服务质量问题、中途服务等终要求退款等，还有培训机构虚假宣传及侵权人身伤害等问题。

首先是教育培训机构市场大，准入门槛低。不少以有合同时计算课程培训课程的机构，也开展英语培训、早教培训质量存在缺陷；其次，培训机构缺乏监管。不少机构自行设立规则，并上表"高大上"，实际却是"假大空"；有部分教育培训合同约定不明确，不少合同只说"精英"班、"名师"，却对培训师资、效果和时长未作写清，更有老师存在资质问题与其信誉问题等。

此外，在常见的教育培训合同中，很多具有人身属性，比如学生喜欢某位老师或具有某种特质的老师，老师一旦更换，便无法实现培训合同目的。因此在签合同时，一定要在合同中明确，否则便难以追究培训机构违约。有的因为消费者自身原因要求终止合同，有的是觉得效果不理想，有的是因为孩子不愿意，总之就是要求解除退款。但是有些机构在格式条款中规定了霸王条款，只付款就不可以退费，甚至全额不退；但是付款后，再想反悔就会有可能导致违约，往往商家是不会轻易松口的。

相城区消保委元和分会接到多起投诉，如消费者金先生就遇到这样揪心事，电话来访后，工作人员尽心尽力做双方思想工作，最终圆满成功调解。2017年，金先生家人在相城区某艺术中心（下称中心）咨询，为孩子培养一兴趣爱好，经过商讨，该中心与其约定：一年内上20课时，每课时140元，时间价格均已谈好了。可在上完17课时后，教舞蹈的老师辞职了，该中心帮消费者更换老师，但是孩子不适应。金先生要求退款，中心不同意。消费者金先生认为中心有错，投诉到元和分会，要求退还未上完的3课时款420元。在调解过程中，中心负责人辩称，老师辞职后，他们开始与消费者商议处理，有两个方案：一是退款；二是更换老师，让家长带孩子来试听。当时金先生并没有提出退款，愿意接受第二个方案，等老师请过来了，可家长一直未约，那只能是要放弃的事，要付费的。

分会工作人员对其指出，与消费者签约，孩子已适应的人原来这个老师了，突然更换导致难以适应，为了避免这样的矛盾或纠纷，你们在招聘老师时，也要对老师有所约束；同时对家长也要签约，注明违约责任。

中心负责人表示接受建议，在以后的工作中改进。消费者金先生也表示，主要是孩子不愿意更换老师。分会工作人员考虑到双方实际情况且并未签约，结合双方的意见，双方各让一步，由中心退回消费者300元，双方握手言和。

（汤美棠 瑞瑞）

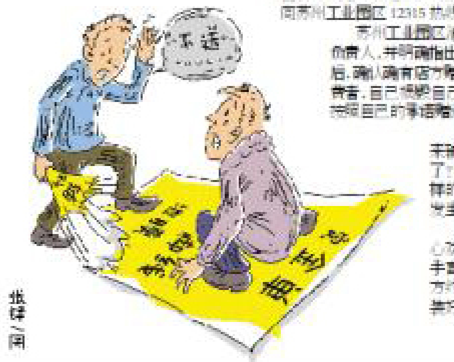
住房装修7年甲醛仍超标

近日，昆山市市场监管局十灯分局接到市民朱先生投诉称，其房屋在装修完成7年之后，经检测甲醛及TVOC仍超标，要求调解。

分局工作人员接诉后高度重视，立即与当事人双方联系，同时当面进行调解。分局工作人员本着对消费者负责、对人身财产安全负责的态度，对装修企业负责人进行法律宣传和严肃批评教育。房屋装修不仅关乎室内美观，更关乎到住户的身体健康，保障房屋装修质量，既要对装修建材严把质量关，也要保障施工人员安全，严控材料。经过三个多小时耐心调解，装修企业从一开始不以为然，推脱责任，到检测报告数据，要求明确结论，到最后承认认识到装修过程中材料、安全的重要性。企业负责人表示，今后一定加强主要工程质量，并当场向投诉人赔偿一万七千元，一次性解决纠纷。投诉人朱先生接受该投诉人的赔偿，同时也表示当务之急是将相关的家具、建材拆除并重新定装。

昆山市消保委提醒广大消费者，装修过程中注意，选择装修企业不能只看价格，而忽视施工质量。尤其是投诉人朱先生这样家中有儿童的家庭，更要慎重选择装修服务。同时也一定要注意加强对施工过程的监督和检查，遇到纠纷，应收集证据，及时向有关部门反映，以维护自己的合法权益。（王强 吴国强 丽丽）

商家的承诺岂能不兑现



2017年2月25日，消费者王先生在某家具建材专卖店订购地板，交付500元定金。定金单上清清楚楚地写着可送辅料，门口条、踢脚线、扣条。其后，王第一次协商，店方销售员说没有货，要么退订金；第二次，王去门店协商，店方先说定金不能退，后又说有货了，就按订单上写的做；今年7月3日，店方再次反悔，定金单上写的辅料不送了，要花钱购买辅料。王先生经过三次与店方沟通未果的情况下，就于7月4日向苏州工业园区12315热线投诉，希望消保委给予维权支持。

苏州工业园区消保委接诉后，将消费者诉求告知店方负责人，并明确指出，工作人员在查看消费者提供的证据后，确认确有店方赠送辅料之事，希望店方不要失信于消费者，自己损毁自己信誉，做得不偿失的傻事，希望还是按照自己的承诺赠送辅料，妥善解决纠纷。

店方负责人辩称，他们没有预料到后来辅料涨价了，不就等于这笔生意亏本了？十数万数下就亏本生意，所以出现这样的事情，双方发生了口角，惊动了民警，发生了不愉快的事，就成了这样。

店方负责人在消保委工作人员的耐心劝导下，终于同意按照承诺办，双方握手言和，消费者将6000多元货款付清，双方约定时间由店方负责上门按照质量安装好地板。

（朱雪梅 欣欣）

相城市监三分局
调解一起健身卡消费纠纷

7月17日，相城区市场监管局三分局接到王女士等3位消费者投诉称，她们在一家瑜伽健身馆各人交付2000元办健身卡，双方约定培训到2019年底。但瑜伽馆负责人因身体原因不能继续经营下去，将瑜伽馆转让他人，但现负责人只承认培训到2018年底，三方因此发生争议，王女士到相城市监三分局寻求市监部门的帮助，希望能够帮其维权。

分局工作人员接诉后立即开展调查，对王女士的投诉内容以及与培训馆签订合同等事实，原负责人均予以承认。但原负责人表示，她与现负责人之间存在未结款项，须要和负责人进行处理事宜。

分局工作人员当场向原负责人宣讲《消法》、《合同法》等相关法律法规，阐明相关规定，依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条规定"经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的，应当全额退款并承担预付款的利息；已经消费的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，并以退款并承担退款部分的利息。"所以建议原负责人退还一半费用，妥善解决纠纷。在分局工作人员动之以情、晓之以理的说服教育下，原负责人最终一次性退还王女士等3人每人1000元，一次性解决纠纷。

近年来，预付式消费在餐饮、美发美容、汽车保养、健身、教育培训等领域普遍存在，相关纠纷也不断增多。相城区市场监督管理局提醒广大消费者，在预付式消费的时候，要保持理性头脑，看好自己的钱袋子，避免因预付造成不必要的经济损失。（严杨婷 晨航）

购新车加钱5千合理吗？

6月24日，消费者马先生在某汽车销售一汽4S店看车，看中一辆奔腾X40汽车，交付定金3000元。6月26日，他满心喜欢地去店中提车时，发现不是自己看中的那辆车，而是另外一款车。他咨询销售员，销售员讲，如果要提原先看中的那辆车，要加5000元钱。他觉得店方的做法不合理，希望店方提供自己看中的车。由于双方协商不成，马先生就于6月26日向吴江区12345热线投诉，寻求相关部门的帮助。

吴江区市场监督管理局太湖新城（松陵）分局接到12345热线转办单后，分局工作人员就进一步核实情况，希望双方都能够各退一步，协商和解。店方与马先生经过友好协商后，店方同意将原定的车在原车价66000元的基础上，优惠1000元，以65000元的价格销售给马先生。马先生对此结果表示接受。（宋建明 晨航）

羽毛球拍出现质量问题引发纠纷？

5月29日，消费者卢先生在位于苏州工业园区的某体育店购买一款羽毛球拍BR700一副，价格39.8元。当天小孩玩了不到半个小时，羽毛球拍网线断了。他怀疑羽毛球拍存在严重质量问题就去门店咨询，营业员讲，球拍网线不在三包范围内。卢先生认为，质量再差，不至于玩一会儿就坏了吧？门店推卸问题的态度也不积极主动，所以，他当天下午就向苏州工业园区12345热线投诉，希望相关部门能够协调解决。

苏州工业园区消保委接诉后与双方核实情况。店方负责人辩称，球拍网线不在三包范围内，所以已经跟消费者解释清楚了，消费者不理解。消保委工作人员严肃指出，球拍网线虽然不在三包范围内，但是半个小时不到就断线了，这个质量就有问题了，当然不排除其它因素，希望店方能够本着诚信经营的原则，妥善解决纠纷。

店方负责人在消保委工作人员晓之以理的说服下，同意对断线球拍进行更换。（朱雪梅 涵涵）

口头承诺三包 出现问题推诿

今年5月15日，消费者张女士在某商店买了一台缝纫机，价格699元，购买时商家销售口头说有问题可以换或者退。张女士拿回家使用时一按就老是出现杂音，联系商家，商家说用几天就没声音了。过了几天，张女士发现还是有杂音，于是把商品拿到商家（购买的缝纫机和发票都给了商家）。张女士没时间过去评价了，商家不给处理并且也不让把东西拿回去。现在要求商家退还商品及发票凭证，如果符合三包凭证上退货规定，就要求商家退货。

吴中消保委木渎分会接到投诉后，立即与该商店的相关负责人取得联系，经过分会工作人员协商，并经消费者与投诉人退货。2018年6月6日上午，吴中消保委木渎分会工作人员电话联系投诉人，并将处理情况告知投诉人，投诉人张女士表示，该商店已给予退货，已拿到货款699元。（吴士明 永康）