

苏州一日游不按合同已成投诉主要问题

日前,记者从苏州市旅游质量监督管理所了解到,8月份一日游的投诉达到86件次,占到当月投诉总量的57%,而且大部分投诉都是“不按合同组织游客旅游”。

8月份,苏州市旅游质量监督管理所接收市民和游客来电396件次,来访27件次,涉及旅游投诉151件次,旅游求助30件次,咨询及其他内容242件次,现已办结有量投诉138件,为市民和游客挽回经济损失11万多元。

记者发现,相关投诉涉及28家旅行社,其中被投诉最多的10家旅行社依次为同程国际旅行社有限公司46件次、苏州名城旅行社有限

公司17件次、苏州苏嘉人旅游有限公司13件次、苏州扬帆旅行社有限公司11件次、苏州文化国际旅行社有限公司9件次、苏州观光国际旅行社有限公司6件次、苏州欢乐之旅旅行社有限公司5件次、苏州同行旅行社有限公司4件次、苏州天地缘旅行社有限公司4件次、苏州天地缘旅行社有限公司4件次。

据市旅游质量监督统计资料显示,本月投诉案件中,对旅行社投诉共计138件次,其中擅自增减项目30件次,占总投诉22%;降低等级标

准25件次,占总投诉18%;导游服务质量24件次,占总投诉17%;随意变更日程27件次,占总投诉20%;其他32件次,占总投诉23%。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30件次,以经济方式解决的共129件次,为游客挽回经济损失110792元,其中国内游103件次,37184元,出境游26件次,73608元。

记者翻阅统计资料发现,8月份游客对一日游的投诉高达57%,主要问题是不按旅游合同约定组织游客游览,或减少景点,或以次充好,或导游态度很差。李女士报名参加某旅行社组织

的苏州一日游,其中的姑苏水上游项目只是坐在护城河上开了不到半圈便返回;约定的花园不是旅行社所描述的典型苏州园林,而是改革开放后新建的,对比很不满意。朱先生报名参加另一家旅行社组织的苏州一日游,签合同但无发票、行程单,投诉说:“游玩留园和游船后,导游就在车上开荤,难听至极,不但苏州人民的脸,甚至做人的基本素质都没有了,游客都非常气愤,导致除景点不玩了,直接离开了”。

以上这些投诉,在市旅游质量监督协调下都已得到解决,但游客对苏州留下的影响则是非常不好的。(余星 左右)

相城市监局为民调解排忧 消费者送锦旗感谢

近日,南通市消费者张女士在相城区某电商平台购买一套餐桌椅,价值16800元。商家是位于相城区的某家具店,网上图片介绍的家具为刺猬紫檀,且颜色亮丽,但张女士收到货后,发现颜色有偏差,桌子腿上一块很明显的疤痕,张女士多次联系电商平台以及厂家都未能得到解决,随向苏州市相城区市场监督管理局一分局进行消费投诉,寻求帮助,要求作退货处理。

分局工作人员了解详细情况后联系该家具店,但对方表示并未违反合同,对于颜色差异,其解释是灯光问题,桌脚上的疤痕说是天然木头,有疤痕很正常。分局工作人员看完张女士发来的照片后,发现该桌脚疤痕确实明显,于是耐心地与双方沟通,循循善诱地做双方负责人的思想工作,并指出应该换位思考,如果你是消费者会有何感想,希望店方能妥善解决纠纷;最后双方达成协议,由张女士在某

店内现场选择一套家具并退补差价。张女士收到自己喜欢的家具后,不由地感叹道,自己在电商平台投诉了十余次,与家具店沟通了一个月时间都未能解决的难题,通过分局工作人员的耐心细致调解终于得到了圆满解决。于是,张女士向分局调解工作人员赠送一面“为民办实事关怀备至、为民排忧解难似海”的大红锦旗,对该分局的调解工作表示衷心的感谢。(顾玉林 詹轶)

报价低 回扣高 低价游为何屡禁不止?

短短一年多时间,一家购物店送给一家旅行社的回扣竟然达到近2000万元;游客购买的翡翠、银器等商品,回扣低则30%,高则90%;从组团社、地接社、导游到大巴司机,每个环节都吃回扣……

最近,记者从苏州市旅游部门了解到,组团社与购物场所大多有协议——

一是人头费,去一次每位回扣多少钱,大多每位5元至10元,如到金银首饰店则更高,当场兑现,一个月或一年累计是多少钱,根据约定到后再结算;二是时间费,导游带游客进购物场所至少一小时,超过一小时也有回扣,最多半天(4小时),其办法就是人数乘以经过的小时;三是购物量,导游就是借此搞成回扣的,其数量差别很大,少则10%,多则30%、50%,或更多,具体操作方法是,大巴在购物场所一停,导游将旅行社的出游单交给购物场所接待人员核对人数,并发给每位游客一张优惠券,游客凭优惠券购物(是否优惠天知道),游客购物时是见不到导游的,此刻他(她)们正在购物场所通过网络观看游客购物进展,游客购物一结束,导游马上就能拿到回扣款;这笔款旅行社、导游、司机之间如何分享,那是他们内部的约定不得而知了。

不按旅游合同约定组织游客旅游,随意减少旅游景点,增加购物场所或购物时间,这在一日游中是最常见的。最近,苏州市正在开展“一日游”市场秩序综合整治工作,在前期动员部署、自查自纠基础上,目前正处于集中整治阶段,重点打击“黄牛”拉客、旅游虚假宣传、“黑社”“黑导”“黑车”、诱导强迫购物和旅游商业贿赂、逃税漏税、造假假假、诋毁等违法违规行为。

其次,一些旅行社及其导游之所以有恃无恐地推行低价游,首先是利益驱使,但惩罚不力不能不说是一个重要原因,何况投诉的毕竟是个别人而已。有些旅行社三天两头被游客投诉,执法部门找上门,他们马上“认错”“退赔”,但罚的很少,即使罚也是不疼不痒;再说大部分游客忍气吞声没有投诉,如此说来,旅行社还是“赚了”,何有教训可言。

据悉,在苏州最近开展的旅游团队大检查行动中,市旅游部门已出动执法人员200余人次,检查旅游团队50余批次,暂扣导游证件20余张,查处无证从事导游业务人员2名,行政立案处理“一日游”旅行社4家,以及无资质开展低价旅游经营活动的户外运动组织1家,效果是明显的,但游客不能因此放松警惕。(余星 李伟)

消保委借助行业协会解决装修纠纷

近日,相城区消保委元和分会接到一起装修质量售后三包投诉,经过多方努力,消费者露出了久违的笑容,连声感谢消保委工作人员亲自上门调解。

家住相城区的谢女士总爱折腾,买了一套较高的商务楼,为了保险起见,她找装修公司进行装修,2017年11月份双方签约进驻装修,直到2018年5月份付清尾款,装修公司才交房。谁知,谢女士入住没多久,新房即出现瓷砖裂纹、柜门脱落、卫生间渗漏等质量问题,根据《住宅室内装饰装修管理办法》在保修期内,装修公司应该前来维修,可多次联系,公司方称交给消费者维修时是好的,不肯上门来维修,无奈之下,谢女士于2018年8月31日电话求助到苏州市昆山吴中12345热线。

经转办,相城区消保委元和分会接诉,随即联系双方当事人核实情况并调解。谢女士情绪比较激动,称“我不要任何赔偿,就是教我弄好就行。”装修公司负责人葛先生也向分会工作人员大倒苦水,谢女士家里出现的一些问题,有些是我们施工的原因,有些是人为的,我们交房时她确实才签收的,消费者不让我们修,说如果要修,人为造成的一起修理,我们愿意履行三包售后职责,但前提是分清责任,这不是我们的责任,我们不修。现在人工费很贵的,哪怕材料费我出,但是消费者必须付人工费,由于双方各执一词调解陷入僵局。

分会工作人员做双方当事人的思想工作,在得到双方认可后,联系苏州市装修行业协会秘书长,请求帮助,秘书长二话没说,当即回电:“为了广大消费

者,为了和谐社会,我们全力支持消保委,将约请行业专家去现场察看。”

2018年9月5日下午1点30分,由相城区消保委元和分会牵头,被诉方及装修行业协会秘书长邀请的行业专家,一起来到消费者谢女士家新装修的房子,经现场查看确实,多处存在瑕疵,如有争议的地砖裂缝或弯曲形状系质量问题,如是重物坠落将是直线开裂;卧室大理石的裂缝,装修公司认为是消费者睡了人才造成的,行业专家表示,设计安装不妥造成的,卧室太大,安装大理石条件不符,属于质量问题。

在行业专家一一点评下,双方心服口服,装修公司表示将一一整改到位,至此,谢女士悬着的心总算放下来,她衷心地感谢消保委的鼎力相助。(汤吴琴 胡秀)

商家如此忽悠顾客 “美体内衣”卖成天价

近日,消费者李女士来到张家港市场监督管理局投诉称,今年6月她在合兴社区某美容院做护理时,店长向其推荐一款美体内衣,介绍说这款内衣能把身上多余的脂肪转移到胸部,穿三个月至少可以提升一个罩杯,还有排除身体毒素、治疗宫寒、改善乳腺增生和纤维瘤等一系列功效。店长声称内衣原价32000一套,考虑到李女士是该店的老顾客可以为她申请“内部价”,打五折后的价格16000元一套。一心想丰胸,但一直找不到办法的李女士很是心动,头脑一热,当场就付了5000定金,并量了尺寸,李女士共花了48000多元购买了三套所谓“私人定制”美体内衣,美容院并赠送其三个疗程的辅助手法按摩。

然而,李女士穿了三个月后,根本没有商家宣传的丰胸、提臀、束腰效果。于是,李女士找到美容院负责人交涉要求退款,商家以内衣属特殊货物除质量问题不能退换拒绝退款,双方分歧较大,多次协商未果。

分局工作人员接诉后,与这家美容院取得联系,要求该店出示李女士所购产品的检测合格报告,经核实,这家店相关证照齐全,作为内衣,产品质量并无问题,产品标签中没有提到丰胸、治病功效;另外也未发现任何对该美体内衣的功效进行文字说明宣传资料,依据消费者权益保护法第二十条,经营者向消费者提供有关商品或服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或引人误解的宣传;反不正当竞争法第八条,经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者;工作人员认为,美容院工作人员在介绍产品时,对产品的功效涉嫌夸大宣传,导致消费者一时冲动,购买了该产品,美容院有误导消费者之嫌。



张译/画

最终,经分局工作人员调解,美容院可一次性退还李女士20000元,并补偿价值10000元的该美容院护理套餐,李女士表示接受。

至此,张家港市场监督管理局投诉提醒广大消费者,在高价购买所谓瘦身、美体内衣时,应保持警惕,切勿头脑发热,冲动消费,如果商家宣传产品有疗效,属于医疗器械的,应要求经营者出示厂家医疗器械生产许可证和批准文号复印件,还要仔细看清产品的说明书,不能盲目相信商家口头上的承诺。(虞杨 小希)

装修工期拖延引发纠纷

最近,消费者刘先生与其装修公司发生纠纷,他通过平台向吴中区消保委木渎分会投诉,事情发生在今年四月份,由于家中要简装,刘先生非常留意各种装修方面的信息,一天,在网上浏览苏州公众号里,刘先生看到有苏州某装修公司广告说“40个工作日完工,全包,后期无任何增项。”刘先生觉得此广告正符合自己的装修需求,于是就找这家公司,把家中装修面积和装修需求作了介绍说明,经过协商该公司4月份与刘先生签订合同,约定698元/平米,立即动工。

但是在装修过程中双方问题频现,该公司不断提出理由增加项目,陆陆续续地增项有10000元多,工期也一再延长,已经超过4个月,刘先生与该公司协商无果,于是向吴中区消保委木渎分会投诉,要求商家给自己一个说法并赔偿自己。刘先生还认为该公司有虚假广告的行为,提请有关部门尽快查处。接此投诉后,2018年8月8日,吴中市监局与吴中区消保委木渎分会工作人员到该装饰工程有限公司核实相关情况,据该公司何经理反映,公司法定代表人已于2018年8月7日,上门为消费者解决相关的问题,已取得消费者谅解,纠纷得到解决。

吴中区消保委提醒,家装业务矛盾颇多,作为装修公司要切实维护好消费者的合法权益,事后,吴中区消保委木渎分会工作人员致电消费者,告知消费者后期若有其他纠纷,可直接致电吴中区消保委木渎分会工作人员,以便维护消费者合法权益。(吴志明 永康)