

苏州市整治“非法一日游”动真格

苏州市“非法一日游”乱象被曝光后,苏州市、姑苏区两级政府高度重视,相关部门自10月起联合执法打击“非法一日游”动真格,依法查处相关景点、旅行社网点、旅行社和购物店等利益共同体,有力压制住其嚣张气焰,旅游环境大为改观。

到目前为止,已查处景区周边132家旅行社和旅行社网点,立案并查封2家购物店,对2家购物店和3家景点发布公告,要求其主动配合排查所涉不正当竞争行为,并对1家景点送达吊销营业执照告知书。姑苏区是目前唯一的国家历史文化名城保护区,被国家旅游局授予古城旅游示范区,区域内旅游资源遍布,文化底蕴深厚。伴随着古城旅游业快速发展,“非法一日游”乱象随之应运而生,相关执法部门多次联合执法打击“非法一日游”,依法查处一批黄

牛、“黑社”、“黑导”和“黑店”。

然而,“非法一日游”赖以产生的土壤并没有从根本上彻底清除。受暴利驱使,一批市场主体和相关人员采取虚假宣传和欺骗手段,组成景点、旅行社网点、旅行社和购物店的黑色利益链,以零、负团费组团,形成主要让游客购物以获取高额回扣的旅游方式,坑害一时不明真相的游客;“非法一日游”似牛皮癣般久治难愈,使正规一日游产品难以发展壮大。

据介绍,苏州定园旅游服务有限公司存在严重的虚假和引人误解的宣传行为,姑苏区市场监督管理局于11月15日向其送达行政处罚听证告知书,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条,作出吊销营业执照行政处罚。在日前召开的听证会上,双方围绕违法事实、定性、适用法律、处罚幅度等问题进行陈述、

辩论。听证结束后,市场监管局法制部门根据听证内容形成听证意见书,并提交案件审理委员会讨论决定。在事实清楚、证据确凿、适用法律正确、程序合法的基础上,最终下达行政处罚决定书。

据了解,此次整治行动,明确了“五个一律”,即针对辖区所有旅行社网点,一律进行排查;针对所有涉案企业,一律依法关停整顿;针对涉案企业业主和房东,一律进行约谈;针对被曝光的所有涉案人员,一律进行调查并依法处罚;针对查处过程中发现的线索、涉恶、保护伞等线索,一律深挖彻查;到目前为止,已查处景区周边132家旅行社和旅行社网点,约谈一批旅行社业主和房东,立案并查封2家购物店,对2家购物店和3家景点发布因涉嫌不正当竞争行为要求其主动配合排查的公告,对苏州定园旅

游服务有限公司送达吊销营业执照告知书。

同时,从以下四方面加强监管:一是对“非法拉客”人员继续采取高压打击的措施;二是按照《姑苏区旅行社服务网点管理规划》的要求,对旅行社服务网点的经营范围、备案资料、张贴内容“四统一”规定等内容进行严格审查;三是对涉嫌商业贿赂、支撑零负团费、存在价格欺诈、销售假冒伪劣商品、虚假宣传的旅游购物场所依法进行查处,对不存在实质性工业生产活动或生产观摩面积小于商品销售面积的工业旅游示范点,一律实行退出机制,禁止工业厂房出租给旅游购物场所;四是景区经营者必须严格执行政府指导价、政府定价及所规定的门票优惠政策,禁止与旅行社签订影响市场公平竞争的低价协议,从而彻底消除“非法一日游”的生存空间,营造良好旅游秩序。(金星 天马)

姑苏区市场监管局关于网络授课的思考与建议(上)

网络授课、知识付费如今已成为一种新型业态,但由于缺乏相应的管理制度,教育平台参差不齐,网络授课呈现出一些乱象。据统计,截止2018年12月中旬,姑苏区市场监管局今年以来在12315平台共受理涉及网上授课类投诉举报119件(其中投诉58件、举报61件)。

目前,网络授课存在的主要问题归结为:

1.准入门槛低。线下教育培训机构发展至今,监管制度已较为完善,在创立伊始必须经由教育部门审批,对准入资质要求较高。反观线上课程,大多由教育平台或辅导软件推出,其注册主体绝大部分都是以信息公司名义注册的,准入门槛较低。因此,很多机构和创业者纷纷将眼光投向了线上。根据江苏省网络交易监测系统数据统计,姑苏区目前在线教育、培训网站已有136家。

2.缺乏统一监管。网络授课属于新生行业,统一健全的监管体系尚未建立,易出现多头监管现象。从监管

领域来看,登记注册、广告宣传归市场监管部门监管,网络技术归工信部门监管,教学内容属于教育部门监管。从管辖领域来看,部分在线教学的机构登记注册与实际授课地点不符,学员更是遍布大江南北,造成传统行政执法的属地管理难以起到有力监管。

3.投诉维权难。网络授课的全部服务基本都在网络上进行,消费者仅凭网站宣传来了解教育商品,对师资力量、教学质量没有直观体验,且多数为预付费,发现欺诈行为后投诉维权十分困难。一是取证过程困难。倘若在线课程实际效果与宣传内容存在差异,这种主观的感官差异很难用数据或量化的证据予以证明。二是作为数字化商品,在运用《消费者权益保护法》进行维权索赔时法律适用存在困难,新出台的《电商法》2019年1月1日实施,实施前仍存在一段时间的真空地段。三是部分培训机构无固定培训地点、无办学资质,执法过程中常遇到“人去楼空”的情况,难以找到当事人。(苏监 一得)

沙发质量差 市监帮维权

近日,消费者李女士打电话给相城区市场监管局一分局,对工作人员热情调解投诉为消费者维权表示感谢。

10月下旬,相城区市监局一分局接到相城区便民服务中心交办单,内容是李女士在南京市购买斯可馨门店的一套沙发,但是没用多久沙发里的海绵就塌下去了。李女士多次联系门店要求给个说法,对方一直称在协调中,但到现在也没有个结果。于是,李女士拨打了投诉电话,要求厂家尽快上门维修。

一分局工作人员接到交办单后立即与李女士取得联系,了解具体情况。经了解,该套沙发是李女士在南京市雨花台区红阳装饰城的斯可馨专卖店购买的,如今该经销商不做了,所以在找厂家修理。随即,分局工作人员联系斯可馨门店,向门店负责人说明具体情况,门店经过查询确实有李女士的订单。对此,分局工作人员希望门店能够妥善处理此事,门店表示会电话联系李女士向其表示歉意,并很快派师傅上门维修,问题得到解决。

(顾玉林 协鑫)

买家具遇烦恼 消保委解忧愁

消费者陈先生最近遇到一件烦恼事,连续困扰了他几个月。今年6月份家博会期间,他在长江路18号红星美凯龙某家具店订购了一些组合家具,一共支付47040元,陈先生当时就付了全款。到9月底商家送货上门,消费者陈先生发现送来的组合家具问题比较多,三人座沙发扶手跟靠背没有衔接好,沙发腿也有错位情况。床沿错位、有磕碰处;电视柜缺腿,缺一把椅子;另外,陈先生发现床板是三合板做的。鉴于组合家具存在的这些问题,陈先生多次与家具店交涉,但是商家不肯承认。就拿床板来说,该家具店业务员一会称是橡木的,一会称榉木的。对于其他问题,该商家只肯发配件维修。无奈之下,陈先生向吴中区消保委木洪分会投诉,要求该家具店瑕疵商品退货,缺的椅子补齐。

买家具遇烦恼,消保委解忧愁。吴中消保委木洪分会接到消费者陈先生投诉后,立即与该家具店管理方红星美凯龙相关负责人陈经理联系。吴中消保委木洪分会工作人员指出,陈先生购买的组合家具存在瑕疵,属于商品质量问题,该家具店应无条件尽快为消费者解决。经过协调陈经理表示,该家具店同意瑕疵商品退货,缺的椅子补齐,有问题的家具给予全部维修好。为了表示歉意,该家具店还赠送投诉人一点礼品。与此同时该家具店主动与投诉人陈先生联系协商,后续处理办法也得到投诉人同意。

2018年10月16日上午,分会工作人员电话联系投诉人,消费者陈先生表示满意,一件购买家具遇到的烦恼事得到解决。

(吴士明 永康)

购买食品多留心
防范意识不可少



糯米粉

11月13日,相城区市监局一分局接到相城区便民服务中心交办单,内容是服务对象陈先生于11月13日在北桥街道庄基村吴江大润发超市购买了一袋糯米粉,回家使用时发现有发霉情况,于是打电话投诉,要求商家赔偿相应损失。

分局工作人员接到交办单后立即与陈先生联系,了解到陈先生是名货车司机,13日晚上就吃了糯米粉做的饼,之后感觉不舒服,然后去医院检查,医生配了4天的药水和一些药,现在正在挂水中,分局工作人员让其看好病后再来协商。14日上午,分局工作人员到吴江大润发超市进行现场检查,没有发现陈先生购买的糯米粉,随后超市工作人员也来到现场说明情况。19日,陈先生来到一分局,出示了相关购买票据,要求商家赔偿4天的误工费(1800元)和医疗费(600元),共2400元。

21日上午,吴江大润发超市负责人来到一分局,工作人员向其说明情况并将陈先生的诉求告知他,经协商,商家同意赔偿2200元。当日下午,双方都来到分局调解办公室,经过短暂协商达成一致意见,吴江大润发超市相关负责人现场赔偿陈先生2200元,双方都表示满意。

相城区市场监督管理局一分局提醒广大居民,在购买食品时,一定要注意生产日期跟保质期,并查看其是否有变质的现象;与此同时,希望吴江大润发超市能够吸取此次教训,本着对消费者负责的态度,对自己出售的产品要定期检查,定期清理,分局食品监管工作人员也会加强巡查,让居民买得放心,吃得安心。(顾玉林 蔚锐)

维护消费者权益 反映消费者呼声

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。2019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

构筑消费平台
提供消费信息