

苏州市“一日游”投诉明显减少

日前,记者从苏州市旅游质量监督管理所了解到,由于苏州市、姑苏区两级旅游执法部门狠抓“非法一日游”乱象动真格,11月份有关“一日游”方面的投诉明显减少,仅15件次,环比减少近90%,与去年同比减少72%。

11月份,苏州市旅游质量监督管理所接到市民和游客来电238件次,来访9件次,涉及旅游投诉35件次、旅游求助13件次,咨

询及其他199件次;现已办结有责投诉31件次,其他投诉正在处理调查过程中;为市民和游客挽回经济损失1万8千多元。记者发现,11月份不仅“一日游”投诉大幅度减少,整体投诉也明显好转。10月份全市旅游投诉高达189件次,而11月份只有35件次旅游投诉,其中涉及旅行社31件次,包括国内游25件次,出境游6件次。

上述相关投诉涉及旅行社16家,其中被投诉达2件次以上的只有7家。同程国际旅行社有限公司10件次、苏州东泰旅行社有限公司4件次、苏州城程旅行社有限公司2件次、苏州观光国际旅行社有限公司2件次、苏州城程旅行社有限公司2件次、苏州青年旅行社股份有限公司2件次、苏州扬帆旅行社有限公司2件次。

许多被游客投诉的大户不见了踪影,如苏州旅行社、天地缘旅行社、同行旅行社、景途旅行社等。以前每月被投诉10次左右的一日游旅行社,如今大多只有一、二次投诉。显然,这是苏州市旅游部门狠抓“非法一日游”顽疾的重大成果。

(金星 左右)

姑苏市监三项新举措推进法治建设

近期,姑苏区市场监督管理局加强法制建设,着力健全完善各项制度建设,加快执法办案进程,取得明显成效。

一是案件核审加速,清理积案。该局召开两次案审会,通过集体讨论推进决策法治化、

科学化、民主化,做到决策程序依法规范、决策过程民主公开;注重案审机制建设,规范自由裁量权的使用,提高行政处罚质量。

二是召开听证会,提高行政执法透明度。听证会充分保障当事人陈述申辩的权利,帮助

其了解案件调查情况、弄清违法事实、法律依据,这样既可以案结法,也可给承办机构案件查办质量,帮助基层化解执法中的矛盾。

三是组织行政执法人员参训,购进发放法制书籍,定期组织一月一案一法一考,加大培训

力度,提升培训质量,开拓执法工作思路,丰富培训人员的法律知识,为下一步更好地开展执法工作打下了坚实的基础。购进发放法制书籍,加强对新修法律的宣传,深化执法规范化建设,提高执法人员法律业务水平。(陈曦 清云)

托运快递不见踪影

寄出的快递不见踪影,丢失或者损坏的物品能否要求承运的物流公司承担赔偿责任?日前,苏州市吴江区人民法院审结这样一起案例。

吴江某风机公司多年来一直与某物流公司合作,由物流公司负责配送风机公司发往全国各地的风机配件。2016年9月,风机公司有一批配件需要发给湖南省常德市一个客户,像往常一样委托物流公司承运,物流公司

接单后,向风机公司出具相应的物流单据和单号。

但很长时间过去了,风机公司的客户表示一直没有收到物流公司配送的配件,风机公司在给客户补发了同等价值的配件之后,便将物流公司告上法庭,要求物流公司赔偿损失16000余元。物流公司则认为,双方合作多年,风机公司从未对运输费提出异议,物流公司在双方的货物运输合同上,用黑体加粗字样提示

物品损失如何赔偿?

风机公司承运物品的保价金额为2000元,所以其只需要在2000元的范围内赔偿。

法院经审理后认为,一方面,物流公司与电机公司签订的货物运输合同合法有效,双方在合同中明确约定电机公司已声明保价2000元,运输货物实际价值大于或等于声明价值时,货物全部毁损或灭失,物流公司按照保价声明价值予以赔偿;另一方面,电机公司也未提交有效的证据证实运输货

物的实际价值。最终,法院判令物流公司按照双方约定的保价声明价值2000元对电机公司予以赔偿。

法官提醒:寄送物品时,应看清保价金额并注意保存物流单据或运输合同,当货物丢失、毁损时,该保价金额即为物流公司最高赔付金额。所以,若寄送物品价值较大,建议托运人按照实际价值申明保价。

(李小菊 金叻)

投诉与回音

投诉与回音

投诉:11月22日,消费者董先生在宇氏鞋业专卖店购买一双皮鞋,价格230元,穿着到25日,鞋底底板全部翘起来了。他马上向店方反映情况,店方说只能维修。他认为,鞋子穿着才3天就出现质量问题,应该更换而不是维修。由于协商未果,于是,他于26日只能向相城区12315热线投诉,希望在市场监管部门的协调下,能够更换新鞋。

回音:27日,相城区市场监督管理局二分局接到转办单后,分局工作人员就与店方负责人取得联系,核实相关情况并明确指出,依据国家鞋类三包规定,100元以上(含100元)的鞋类三包期为90天,希望店方能够妥善解决纠纷。

店方负责人表示,他们准备向厂方提出申请,待批准后及时为消费者更换同品牌同规格的新鞋。分局工作人员提醒经营者,更换后的鞋类,其“三包”有效期从换货之日起重新计算,由经营者提供新的三包卡或者在原三包卡上加盖更换章并注明换货日期。

(徐敏 茜茜)

投诉:11月19日,消费者崔女士向苏州工业园区12315热线投诉称,她于8月在参观华夏博览会时,在苏州工业园区星科力仕具经营部订购一台火星人集成灶,价格11680元,交付定金1000元,约定付完尾款发货;开具的华夏博览会专用销售单上,写明“定金可退”“保价到双十一”“贵1元赔1000元”等字样,但是双十一一降价了,商家讲可以补差价,她就不要了,要求商家退还定金。商家以已经跟厂方订货为由,不肯退还定金。在万般无奈之下,只能寻求消保委老娘舅的帮助,以维护自己的合法权益。

回音:苏州工业园区消保委投诉后,工作人员查看了消费者提供的收据,确认反映情况属实,马上将消费者的诉求向商家通报,希望他们言守承诺,退还消费者定金。商家在证据面前,同意退还崔女士1000元定金,一次性解决纠纷。

(朱雪梅 潇潇)

投诉:最近,消费者李女士通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉。投诉中,李女士说,今年5月中旬,她在东亭元家居建材广场4楼某家居店购买了一些家具,主要是餐桌和餐椅,当时缴纳1000元预付款。李女士在购买时清单上写明不满意可以退款,由于一些其他原因,李女士后来不想要了,并且店家也答应退款,但是已经2个月了,该店还

是没有退款。李女士再去店里交涉,该店仍然没有退还。李女士表示不满,向吴中消保委木渎分会投诉,希望部门协调退款。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某家具店的负责人刘女士联系,并向该店指出买卖双方应按购买商品的约定办理,作为家具店一方更要注重信誉。经过协调该店表示,同意给投诉人退款,预计下周会将该款退还给投诉人。2018年10月24日上午,分会工作人员电话联系投诉人,投诉人刘女士表示,已经收到1000元退款。

(吴士明 永康)

投诉:最近,消费者胡先生通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉。胡先生投诉的原因是今年8月20号,他在木渎某汽车4S店买了一辆丰田雷凌的汽车,价格11万7千元。在购买汽车时,该4S店承诺送1000元的油卡,但时间过得很快,转眼就到了10月份,胡先生一直没有收到1000元的油卡。再到该4S店去交涉,还是没有兑现油卡。于是胡先生向吴中消保委木渎分会投诉,要求商家尽快给油卡或明确告知自己一个给卡的时间。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某汽车4S店的负责人张经理联系。张经理表示,投诉人购车时该汽车4S店的确实承诺送1000元油卡,但承诺赠送的油卡是汽车厂家推出的优惠活动,厂家在11月中旬左右,会将油卡配送至本店,该店收到油卡后,会及时联系投诉人前来领取。2018年11月6日上午,分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人胡先生表示理解,并同意此方案,过了几天胡先生收到该店赠送的油卡。

(吴士明 永康)

投诉:最近,消费者韩女士通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉。韩女士投诉中说,因为需要她购买一辆汽车,今年10月1日,她在苏州某汽车贸易有限公司订车,微信转账给该贸易有限公司3000元,微信注明是意向金。到了第二天韩女士购车想法有了变化,联系商家不想要了,要求退款,该汽车贸易有限公司不同意退。就这样纠纷拖了一个月,韩女士要求退款,该商家还是不同意退。无奈之下,韩女士向吴中消保委木渎分会投诉,诉求退3000元意向金。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与苏州某汽车贸易有限公司的销售负责人刘经理联系。经过协调刘经理表示,同意给投诉人退款,并已安排相关工作人员给投诉人办理退款流程。2018年11月1日上午,分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人韩女士表示同意此方案。过了几天,在吴中消保委木渎分会协

调下,消费者韩女士收到退款3000元。

(吴士明 永康)

投诉:10月30日,消费者汪先生向苏州工业园区12315热线投诉称,他于3月27日在奥体中心奥体中心广场店以微信转账的方式付了100元预存款。当时业务员讲,凭预存款收据,可以在优惠活动开始时,办理优惠健身套餐。但是活动开始时,他们的优惠套餐都是两年期的,而且价格与市场正常价格基本一样。他觉得不划算,所以就没有办。当时,业务员说可以退这个水杯,但是到了10月份还没有看到水杯。他认为,既然没有办,预存款肯定可以退。10月26日上午,他打电话与店方负责人协商退款事宜,但协商未果,只能求助消保委维权。

回音:苏州工业园区消保委接诉后,工作人员与店方负责人取得联系,通报了消费者的诉求并明确指出,店方没有书面告知或者在收据上注明预存款不能够退还,那就应该无条件退还,希望能够妥善解决纠纷。店方负责人自觉理亏,同意退还消费者100元预存款。

(朱雪梅 谢小穆)

投诉:11月21日,消费者韩先生向相城区12315热线投诉称,他于9月24日在相城区某4S店预订一辆奔驰车,支付一万元定金,购车合同写明奔驰车的车架号。11月18日去店方提车,发现车已经换了,不是自己预订的那辆车,而是一辆有的地方漆也被蹭掉了。商家讲,可以更换红色的车,他不认可要求退还定金。店方不同意,只能求助市监局门维权。

回音:相城区市监局二分局接到转办单后,分局工作人员与店方负责人取得联系。店方负责人辩称,消费者9月24日付定金后,约定一个星期提车,消费者没有按时提车,是消费者违约,原订车给别人提走,店方没有过错。分会工作人员及时向双方根法,循循善诱地开导他们,希望双方都能够设身处地为对方着想,妥善解决纠纷。双方经过好协商,店方本着诚信经营的原则,同意将定金退还消费者。

(汤芙蓉 慕慕)

投诉:11月29日,消费者黄先生在小胡子五金店购买两只浴霸灯泡,价格35元。他回家使用后烧坏了一只,认为是质量问题造成的。他到店里更换,店方称,此情况不能够调换。黄先生对此不满,就向相城区12345热线投诉,要求店方更换灯泡。

回音:12月3日,相城区消保委元和分会街道转办单后就与双方核实情况。店主辩称,他当时不在店内,走开了一会儿,是他父亲代看店,灯泡是好的给消费者的。黄先生使用后烧坏了;如果没有使用过或者不亮,

他可以退还厂方。现在灯泡是烧坏了,显然是开关或线路问题造成的。分会工作人员向双方指出,灯泡作为易耗品,应该调试好拿回家就没有经营者的责任了,而作为消费者也应该要求商家调试好。不然说不清楚是谁的责任?希望双方冷静思考,妥善解决纠纷。店主经过考虑后,同意以14元的成本价再次出售一个灯泡。

(汤芙蓉 萧萧)

投诉:11月28日,消费者孙先生向相城区12315热线投诉称,他于11月26日在携程网预订久怡假日酒店人民北路店11月27、28日两晚的一间房间,确实不含早餐;因此他约好住客出去吃早餐。但是在开房登记时,拿到房卡却附带了餐券。因此住客谢绝了他的好意,就在酒店吃早餐。但是第二天早晨,酒店却以餐券过期为由拒绝就餐。如果酒店无意提供早餐,可以明确说明,也不应该提供所谓的“过期”餐券,让住客误解,导致他招待不周。

明明是酒店方的工作失误,导致住客很不满意,但是店方自始至终没有表达认错的意思,请消保委帮助解决。经过12315热线工作人员核实,孙先生的朋友是27日入住的,但其办理人住时给的是27日早餐券,投诉人孙先生也没有核实,后续商家以时间不对拒绝。

回音:12月4日,相城区消保委元和分会接到转办单后,分会工作人员联系双方,酒店店长表示,他核实情况后,确实工作中存在失误,今后将会加强员工培训,已经与消费者进行了沟通,并向消费者表示了歉意,得到了消费者的谅解。消费者对此表示满意。

(徐敏 萧萧)

投诉:10月10日,消费者黄小姐向太仓市12315热线投诉称,她于9月9日在天猫超市斯凯奇旗舰店购买一双鞋子,价格279元。9月20日收到货后,发现鞋子尺码不对,就与商家交涉,商家讲是仓库发货的问题,让她将鞋子退回去,重新下单再补差价。9月22日退回去后,9月30日花389元重拍了,但现在还没有发货,一直让等,网页上显示现在还有库存279元的鞋子110双。她要求商家尽快发货,且补差价110元。

回音:10月11日,太仓市监局淮区分局接到转办单后,分局工作人员马上与斯凯奇(太仓)商贸有限公司负责人取得联系,向他通报消费者的诉求,希望他加强内部管理,强化员工的职业道德和诚信经营教育,增强工作责任心,妥善解决消费纠纷。公司负责人表示,将尽快发货并退还差价。10月15日,黄小姐收到货和差价后,致电分局工作人员表示感谢。

(吴建丰 溪秀)