

旅游部门提醒消费者 春节旅游严防价格欺诈

1月24日,江苏省文化和旅游厅通过《扬子晚报》和政府门户网站向社会发布了春节期间旅游热门线路销售价格抽样调查公告,供广大消费者春节出游时参考。苏州市文化旅游部门也提醒市民选择好旅行社再出游,以防受骗。

春节假期,旅游市场将迎来出游高峰。省、市文化旅游部门通过向社会发布旅游热门线路销售价格,引导旅游消费者理性选择旅游产品,树立“理性消费、注重品质”旅游消费理念。对旅游市场中的虚假宣传、销售假冒伪劣商品、“不合理低价游”、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等现象予以打击和抵制,引导消费者理性选择、明白消费,培养成熟的旅游市场。同时,促进旅行社创新产品、转型升级,加强正面供给,营造诚信经营良好市场环境。

在春节假期来临之际,省、市旅游质量监督部门提醒广大游客理性消费、文明出游、合理维权。出游前选择具有合法资质的旅行社,对产品相关信息作充分了解,与旅行社签订正式旅游合同,结合实际合理选择旅游意外险;事先了解旅游目的地相关法律法规、风俗习惯及其他注意事项,在旅游

行程中做到文明旅游,积极维护景区卫生、遵守公共秩序、保护文物古迹、尊重各地民俗文化,避免不文明、不恰当行为发生;如出现旅游纠纷时请及时与旅行社协商解决,如果合法权益受到侵害,注意收集证据,不可采取过激行为,人为扩大损失。游客投诉可拨打江苏旅游投诉热线96519和苏州旅游投诉热线电话65223377。(余星 左右)

预付卡商家蒸发 消费者购买需警惕

最近,消费者蔡女士碰到了一件预付卡年前蒸发跑路的问题。蔡女士于吴中区某美发店办理了一张美发预付卡。“办卡原因是因为当时该美发店搞优惠活动,交1000元赠300元,可以在店美发50次,如果单次消费则需30元。”蔡女士便交1000元办了卡。可是不久前,蔡女士再次去该美发店时发现该美发店已经停业,事前也没有

通知持卡人。蔡女士经过多方联系,总算找到该店有关人士。蔡女士说商家表示,蔡女士此前在该店已经消费30次,按照每次消费30元计算,只能退还其100元。而蔡女士认为应退还其人民币400元,以每次消费20元计算,双方无法达成一致。遂蔡女士投诉到吴中区消保委,经工作人员调解,商家最终同意给

消费者退款400元,按照店内优惠折扣后价格核算。吴中消保委指出,本案中由于经营者无法再继续履行服务合同,按照《消法》第五十三条:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消

费者必须支付的合理费用”之规定,蔡女士预付的1000元和赠送的300元可使用50次,每次消费30元。但是按照合同约定与履行整个过程中,每次消费金额组成应是蔡女士自己出账的预付费20元、商家活动赠送款10元。因此,蔡女士消费30次,使用预付款应为600元,预付款还剩400元。经营者应退回预付款400元。(吴中消 永康)

原木门套岂能变成贴纸门套

1月14日,相城区市场监督管理局四分分局收到消费者郑先生来电称,其在相城区阳澄湖镇麒麟木业厂定制了红橡原木的门套、窗套等,收到货后发现并非原木,而是贴皮的,表示不满,要求赔偿。

分局工作人员接诉后,立即向商家核实情况,并约双方于1月17日至分局进行现场调解。据消费者反映,某店做的一套商品均是要求红橡原木的,但是收到货之后发现窗套竟然是贴皮的,有现场施工留下的多层板下脚料为证。

商家负责人称,窗套使用的确实是多层板,但那是由于窗户边缘要面对阳光照射,多层板的材质比原木的未说增加使用年限,且不易变形,几乎已经成为行业共识

了。而且,商家一再说明是为了消费者的利益考虑,之前有发生过使用原木材质导致窗套使用不久产生变形的情况出现,所以才换成合成板,并且也进行了告知。

消费者明显不认同商家的说法,认为自己要求定做的是原木的,即使要更换材质,也需要商家明确告知才行。

双方争执不下,分局工作人员要求商家提供合同,同时问清楚不同材质两者价格的差别。从合同中可以看出,双方约定的材质的价格为原木价格,并非商家所说的多层板的价格,商家表示可能工作人员在做订单时出现错误。

最终,商家赔偿消费者窗套、窗框的费用共计6500元,当场给付消费者,消费者对此表示满意。(钟睿 前旭)

干洗衣物退钱为何不退现金?

日前,姑苏区消保委接到了12315系统流转过来的一起投诉。此投诉是,消费者沈小姐反映她四年前在莫邪路一家服装店买了两件衣服,后因对衣服料子不满意,于是就到店要求退货,当时店里的服务人员同意退货,但是没有把钱退给她,而是将货款420元记在了账上,让她以后再消费。

沈小姐称,她每年都去店里看没有什么好的衣服,店家一直说有记录叫她放心,但是一直到最近,她发现该店贴出了转让告示,她有点急了,就想把420元快点消费掉。她在店里看中一件320元的衣服,要求店员把剩下100元退给她,但是店里的店员就是不肯。沈小姐称店里最便宜的衣服也要280元,没有可以补差价的东西,其他衣服她又不喜

欢,故尔希望姑苏区消保委工作人员出面协调,退回剩下的100元钱。

姑苏区消保委工作人员接到投诉后,先联系到店员,店员称四年前自己还没有在店里工作,虽然这条记录在账本上查到了,但当时经手人不是自己,自己先元现金给顾客,要求消保委工作人员找他们总店长协商。姑苏区消保委工作人员联系到了总店长林女士,向她指出,四年前顾客要求退货,店方已经同意,衣服也收下了,就应当立即退款,将货款入账的做法是不对的,为弥补过去的错误,应当马上为沈小姐解决此事。对于消保委的这一意见,对方店里的林女士了解后表示知道了,过后会通知沈小姐去店内,一直按照沈小姐的愿望圆满解决。(唐唯 倩去)

母乳套餐无效果退款难

2018年12月24日,消费者徐女士向太仓市12315热线投诉称,6月25日,她刚生完小孩,就有商家打电话声称是太仓市母乳喂养服务中心的来访电话,诱惑她购买580元的服务和3488元的套餐。

商家说,价格一年380元,580元可以再加一次发汗蒸桑拿与回奶服务,但是以后需要去他们中心,徐同意了,过了两天,又发乳腺炎了,就去中心,服务人员看了情况,反复强调乳腺都是“硬块”,他们有办法挤掉“硬块”,如果不使用他们公司专用的的高端通奶产品根本没有办法弄的,并且可以调理小叶增生,使其缩小;第一次没有同意使用此产品;过了几

天乳腺炎严重,疼痛剧烈,再次去挤奶时,服务员再次强调如果不尽快做他们的中频仪,问题会更严重,但是出于疼痛,只好答应购买3488元的套餐,但是购买了套餐后,并没有带来明显的效果,所以要求商家退款,商家不同意退款,由于协商不成,只能求助相关部门,要求商家退款。

12月25日,太仓市消保委接到转办单后,就召集双方进行调解,消保委工作人员指出,服务中心不是医疗机构,应该说所销售的套餐存在违法嫌疑,应停止此套项目,妥善解决纠纷。经过反复协商,双方同意退回消费者2500元,一次性解决纠纷。消费者对此结果表示接受,双方达成和解。(吴德丰 前转)

新手机遇死机身处国外超质保



近日,张家港市市场监督管理局大新分局接到消费者张女士的投诉称,其于2018年12月19日在大新镇某手机店购买手机一部,随后张女士于12月23日前往日本旅游,不料12月25日手机突然死机,但其元月立即回国,回国后,张女士于12月29日在该手机店指定的检测点对手机进行了检测,发现手机不能开机,确属质量问题。张女士遂至该手机店要求更换问题手机,然而手机店服务员称,已超过约定的7天退换货期,拒不退换,故张女士向大新分局进行投诉要求退货。

大新分局工作人员在接到张女士投诉后,立即向张女士了解了事件经过,随后,工作人员将张女士反映的相关情况与手机店负责人进行了沟通,并组织双方进行了调解。

分局工作人员明确告知,张女士的手机超过7天的退换货期,是有特殊原因的,国外旅游途中,根本不可能立即回国。作为经营者也要具体情况具体分析,按照约定办事确实没有什么错,但是消费者的合法权益被忽视了,希望商家能够妥善解决纠纷,不要让消费者失望。

经双方进一步协商,手机店负责人在了解到张女士期间确在日本旅游,而元月立即至手机店退换货问题手机的实际情况后,最终表示理解,并同意为张女士更换同品牌同型号手机一部,并向张女士进行赔礼道歉,张女士对此结果表示满意。(朱婷婷 前转)

构筑消费平台

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

提供消费信息