苏州市消保委新一届公益律师团成立

2 月 27 日，苏州市消保委聘任新一届公益律师团，8 位工作经验丰富、热心消费维权事业的执业律师被聘为公益律师团成员，任期三年。经过推举，苏州市消保委副秘书长、江苏丰云律师事务所负责人鲁云亮再次成为新一届公益律师团团长。

苏州市消保委秘书长胡国明介绍说，经过多年的普法教育，苏城市民的法律意识和维权能力日益增强。当前，各种商品、服务供应形式国际化程度高，新消费需求引领新的问题也层出不穷。如何更好为消费者提供维权服务，给消保委工作提出了新要求。聘任成立新一届公益律师团，有利于为广大消费者和消费者维权，提供良好的法律帮助和支撑。市消保委公益律师团厚积薄发，但这届队伍壮大了，专业化水平更高了，其中，有些律师本身就是民间“维权达人”。

据悉，新一届公益律师团成员今后将主要在四个方面发挥作用：在解决重大消费纠纷调解工作、规范行业经营行为方面能够专业法律指引作用，对涉及消费者权益保护的重大事件及时作出反应；通过对涉及普遍性的消费热点、难点问题进行研究，提出法律意见，促进行业经营行为的规范；向立法机关、政府及相关部门提出消费维权立法及政策方面的建议；为消费者提供法律咨询服务，对企业的不平等格式条款进行点评，代理涉及严重损害消费者权益的案件。（小安 甫浩）

盲人进景点陪同人员能否免票？

盲人逛景点，如果没有陪同人员，几乎寸步难行，因此盲人游景点需要有人一路陪着。那目前苏州市景区景点盲人游玩时陪同人员能否免费呢？

日前，盲人高女士到苏州高新区文昌阁景区游玩，但陪同前往的志愿者顾先生却被售票员也要求买票。这件事不仅让高女士为难，也让顾先生很尴尬。“志愿者献爱心，难道还要他们自己出钱买门票？”高女士在社区志愿者高先生陪同下，来到高新区文昌阁景区游玩。高女士给售票员看了残疾人证后，售票员同意免票，但也拦下了顾先生，要求他买门票，否则只能在门外等。“我看不见路，没人陪我寸步难行。”高女士怎么解说，售票员都坚持说，“残疾人持证可以免门票，但陪同人员又不是残疾人，一律要买票。”经过半小时交涉，售票员最后放弃向顾先生免票入园。高女士回家后，对售票员的说法怎么也想不通。有人查查有关资料发现，按照国家对残疾人的保障条例，各个景区都应给予重度残疾人的陪护人免票，而不应把陪护人挡在门外。

记者咨询了事后，询问了拙政园、天平山、虎丘等景区，其回应是：重度残疾人的陪护人员入园是可以免票的，但仅限一人。园林部门表示，目前，园林部门管辖下的景点，针对本市及省内盲人、重度残疾人员进入景点，可以免费携带一位陪同人员。但是，其他景点的情况则不清楚。

记者随后查阅了《江苏省残疾人保障条例》，第 42 条规定：“残疾人凭残疾人证免费进入政府投资主办的公园、动物园、植物园、博物馆、纪念馆、图书馆、美术馆、展览馆、文化活动中心和体育活动中心等旅游景区、公共活动场所。盲人、重度残疾人等需要陪护的，陪护人员可以免费进入上述场所。鼓励非政府投资主办的上述场所为残疾人进入减免费用。”

苏州市文化广电和旅游局有关部门就此事对记者说，《旅游法》第十一条规定，“残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。”同时，《旅游法》第十二条指出，“旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有请求救助和保护的权利”。这两个法条明确指出，残疾人不仅拥有享受便利和优惠的合法权益，同时，在遇有困难时有权请求救助和保护。《旅游法》第四条还指出，“旅游业发展应当遵循社会效益、经济效益和生态效益相统一的原则。国家鼓励各类市场主体在有效保护旅游资源的前提下，依法合理利用旅游资源。利用公共资源建设的游览场所应当体现公益性质。”这条法则特别强调了利用公共资源建设的游览场所应当体现“公益性质”。当前，在文旅融合大背景下，我们广大旅游景区及相关从业人员也要努力提高景区产品和服务质量，切实保护好旅游消费者合法权益，特别对残疾人等特殊人群要提供优质的服务，提供更多的便利和优惠条件，让文明旅游成为一种新风尚。

该局有关部门建议，今后残疾人朋友如果再遇到类似情况时，可以向景区的上级主管部门投诉或直接拨打 12345 热线求助。

（金星）

旅游业务委托他社 游客摔伤谁来担责

随着老百姓物质生活的日益富足，对精神生活的需求也日益强烈。不少人选择在工作之余，出去看看祖国的大好河山，偷得浮生半日闲。而出行方式可能大部分人为图省心省力选择跟团游，委托旅行社组织旅行。而旅行社应当尽到在旅游过程中对游客的安全保障义务。日前，太仓法院审理一起游客因游玩过程中摔伤而引起的旅游合同纠纷。

周某作为游客代表与被告甲旅行社签订《旅游合同》一份，约定原告罗某与周某等一行参加由被告甲旅行社组团的某地二日游。随后，被告甲旅行社根据《旅游合同》约定，将原告罗某等人转至乙旅行社，以履行旅行社的义务。次日下雨，原告罗某游玩山峰后，与周某等打着雨伞沿阶下山，途经一段斜坡路面时不慎滑倒，致其左外踝骨折。事发后，原告罗某在当地医院治疗，当日跟团返回后转至医院治疗。

法院认为，被告甲旅行社与原告罗某订立《旅游合同》之后，将旅游业务委托给乙旅行社，由乙旅行社组团出游。但若乙旅行社未尽合同义务，原告罗某有权要求被告甲旅行社承担违约责任。

旅游经营者对游客负有安全保障义务，该安全保障义务是指采取防止危害发生的必要措施的预防义务，以及游客受到人身伤害时对其救助义务等。被告甲旅行社系专业旅游经营者，其应当结合天气状况合理安排行程。但是，被告甲旅行社置雨天山路易滑的风险于不顾，仍委托乙旅行社组织游客爬山，致原告罗某滑倒受伤。因此，被告甲旅行社未充分尽到安全保障义务，应当承担相应的责任。旅游经营者的安全保障义务并非无限扩张，而是限制在合理限度范围之内。原告罗某一行系跟团旅游，导游不仅要保证旅游行程顺利进行，还要保障全团人员的安全，故要求导游对每位游客时时刻刻尽到注意和提醒义务，显然超出合理限度范围。证人周某陈述导游曾经对注意事项，故应认定乙旅行社尽到安全提示义务。对原告罗某滑倒主张的各项损失，原告罗某作为成年人，其安全意识不足，在湿滑山路上行走时未尽高度谨慎注意义务，也未采取充分的防滑措施。因此，应认定原告罗某自身对损害事故的发生具有重大过错。

综合考虑被告甲旅行社的违约行为性质、过错程度以及原告罗某的过错大小等因素，确定被告甲旅行社承担 30%赔偿责任。

法官说法：最高人民法院《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第七条第一款规定：“旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。”

游客委托旅行社组织旅游，旅行社应当承担对游客的安全保障义务。按照法律规定，旅行社对游客的安全保障义务的内涵可以分解成两部分：风险提示义务和合理救助义务。但旅行社的安全保障义务并不能无限扩大，而是限制在合理限度范围之内。发生不可抗力、旅游者故意、旅游者自身原因、意外事件、第三方侵权等情况的，在合理旅行安全保障义务的条件下，旅行社依法可以免责。

（李思奇 肖佳）

姑苏区专项整治餐饮商户违规排烟管道

餐饮店油烟扰民，严重影响居民生活和城市环境。日前，姑苏区金阊街道对上塘街各餐饮商户开展违规排烟管道专项整治行动，对十几家存在油烟违规行为店家下达了整改通知书。上塘街餐饮店林立，是此次“四类”专项行动整治的重点区域。经过前期走访摸排、入户调查取证，执法部门发现上塘街有十几家餐饮店存在油烟违规情况。

在现场，这些不符合规范的烟道中，有些对管体进行了私自改动，烟道从屋内直接穿墙而出；有些烟道直接排向河道，排出的油烟导致上塘河面污染，不仅造成了环境污染，更严重影响了市容市貌。金阊街道综合行政执法大队执法中队指导员杨浩表示，天气马上回暖了，餐饮的营业高峰期即将到来，到时候餐饮店的排油量加大，对环境和居民生活的影响也将加大，必须第一时间对这些违规烟道进行拆除。

针对这一情况，金阊街道综合行政执法大队立即展开行动，同前期摸排中存在问题的餐饮店进行逐一宣传，并对十几户违规店铺下达责令整改通知书。据统计，共有 20 处违规烟道需要拆除，长度达 200 余米，因为体量较大，本次拆除行动分为两步进行。第一步先拆除违规烟道直通河道，解决油烟上河污染的情况，然后要求商家在排油烟管道上增加过滤网；第二步是对不符合标准的排风装置，解决噪音污染问题，再要求商家增加隔音效果、隔噪。

（苏监 一祥）

投诉与回音

投诉：日前，消费者朱先生通过投诉平台，向吴中区消保委城区分会投诉。朱先生说不久前他在东吴北路 98 号商场某实体店，花 1000 元左右购买的羽绒服，（有支付宝转账记录）。但是没想到朱先生穿了有 10 天左右，发现了严重掉毛（钻毛）现象，认为有严重质量问题。朱先生就去店铺协商退货退款，但店家只答应换其他衣服并进行相应折扣，不同意退货退款。朱先生表示不理解，于是向吴中区消保委城区分会投诉，要求相关部门处理，让实体店给予退货并退还部分费用。

回音：接到投诉后，吴中区消保委城区分会工作人员联系投诉方调解。经调解，被诉方不认可所诉衣服有质量问题，但愿意退款。分会工作人员将被诉方情况反馈给朱先生时，投诉方朱先生称“为什么留下需要说明后，老顾客在意的是他们的态度，有这句话诉方他们就可以了”。城区分会工作人员把这话传达给被诉方，并且要求实体店今后进一步改正服务态度，维护消费者权益。

（吴中消 永康）

投诉：最近，消费者李先生通过投诉平台，向吴中区消保委城区分会投诉。李先生说他在吴中城区某店购买了一款 Q5 型号的学习机，发现有充不进去电的情况，随后前往宝带东路该店售后点进行维修。当时工作人员将机器拿走，给李先生一张维修受理单据，但商家迟迟没有给其维修进度消息。于是李先生又去询问维修进度，工作人员称维修师傅已经离职，没有将其事项交接，称可以给其现有的一款新机器。李先生仍然想要维修好原来型号的机器，宝带东路售后点工作人员让其去光福分点询问情况，服务时表前往光福分点，而光福分点工作人员称这是在苏州发生的事情，应当有苏州售后点给其解决。对此情况李先生表示不满，向吴中区消保委城区分会投诉，希望部门协调，使该售后点将其 Q5 型号学习机拿还，或帮我维修好，可以支付维修费用。

回音：接到投诉后，吴中区消保委城区分会工作人员联系被诉方进行调解。分会工作人员指出，商店无权要求不能维修，要切实保障消费者权益。经过调解被诉方表示愿意打开分析原因并无条件，会尽快从公司调货，Q5 型号学习机到货后联系给投诉方。城区分会工作人员将相关情况反馈给投诉方，投诉人李先生表示理解，一桩纠纷得到解决。

（吴中消 永康）

投诉：日前，消费者仲女士通过投诉平台，向吴中区消保委城区分会投诉。仲女士说她购买了某舞蹈艺术中心舞蹈培训课程 50 次卡，当场付费金额 2018 元，该艺术中心只有收据，并没有说明有效期等事宜。当实际使用次数 18 次的时候，仲女士联系该艺术中心经理，说明因为有事，不能按时上课一个月，经理表示同意可以延后，并没有提出有效期等异议。但事情却有了变化，不久新经理联系仲女士，称课程已经到期，如果需要继续使用要再以老客户优惠价格续费卡 1000 元（原价 1400 元），加上之前的次数延长 3 个月使用期限来结束。仲女士表示不同意，新经理也不同意其他方式协商。仲女士向吴中区消保委城区分会投诉，希望相关部门协调，可以在不续卡的前提下继续使用原来的次卡三个月。

回音：接到投诉后，吴中区消保委城区分会工作人员约双方进行当面调解。调解中，被诉方提出可交纳部分费用参加培训，工作人员建议投诉方仅交费 500 元，再参加培训，且被诉方承诺可以在半年内无限次数参加培训，投诉方仲女士接受，双方达成协议。

（吴中消 永康）