

苏州市旅游3月份投诉明显下降

记者从苏州市旅游市场质量监督所了解到,3月份全市旅游投诉明显减少,其中就受理办结的投诉而言,涉及旅行社的投诉量分别减少50%和42%。

3月份,苏州市旅游市场质量监督所受理市民和游客来电、305件次,来信23件次,涉及旅游投诉54件次,旅游求助10件次,咨询及其他264件次。现正办理有案投诉48件次,其他投诉正在办理调查过程中,共为市民和游客挽回经济损失3.7万5千多元。

记者发现,本月投诉率骤降,对旅行社投诉共计48件次,其中擅自增加项目9件次,占

总投诉19%,降幅每例投诉11件次,占总投诉23%,导游服务质量问题5件次,占总投诉10%,违反国家假日11件次,占总投诉23%,其他12件次,占总投诉25%,对旅行社有协助争议,或因游客自身原因违约,及旅游性价比不理想的旅游求助,共计10件次,以退游方式维权的有47件次,为市民和游客挽回经济损失35713元,其中国内游15件次,6125元,出境游32件次,29588元。

以上增加投诉涉及8家旅行社,而去去年同期高达16家旅行社。本月被投诉最多的旅行社仅3家,分别是同程国际旅行社有限公司37

件次,苏州东平国际旅行社有限公司3件次,苏州欢乐之旅旅行社2件次。经过苏州旅行社监管机构主动协调,上述游客诉求均圆满解决,经旅游监管部门回访,游客表示认可满意。

记者了解到,3月份只有两家“一日游”旅行社违反旅游合同,减少旅游景点,擅自增加购物场所。总体来讲,苏州市旅游投诉呈现了“一日游”投诉大幅度减少的好现象。不仅涉及的旅行社减少,仅有3家被投诉,投诉的数量也少,全月才5件次,不到去年同期同期的10%,只有2月份的30%。

苏州市旅游市场质量监督所3月份“一日游”

投诉之所以大幅度减少,是由于3月1日开始《苏州市旅游条例》正式实施,旅游执法部门联合执法打击“非去一日游”购物团,依法查处了相关景点、旅行社网点、旅行社和购物店等违法责任,有力遏制了其嚣张气焰,旅游市场大为改观,“黄牛”、“黑导”、“黑车”等问题基本杜绝;而旅游主管部门公共服务平台(苏州旅游入口)为市民和游客提供诸多方便,减少了上当受骗的可能;旅行社诚信经营的良好氛围也明显增强,大多能按照旅游法和旅游条例只经营旅游,市民和游客自觉的自觉也起到了显著效果。(吴文 左右)

这家汽车店拒收现金是否涉嫌违法?

3月初,在苏州某汽车店,发生了一件营业员拒收消费者现金的事,店家无理拒收现金,这在苏州还十分罕见。事情起因是这样的,一名消费者在该店为私家车保养平安车险,店员又对消费者说拒收现金只能用移动支付,但是该名消费者没有使用移动支付的习惯,身边也只带了现金,在此情况下,该名消费者与店员工作人员商量,可是店员却说该店就是不要现金,消费者生气地说:“难道要我们不用了吗?没戏了!”

事情没有结束,当有人指出无理拒收现金不是一种违法行为时,店员工作人员竟没有意识到自己做法不妥,反而认为是消费者小题大做,根本没把拒收现金当回事。据当时的世界,移动支付普及,有些商家热衷于“无现金”消费,拒收现金的现象屡见不鲜,甚至影响到便民服务领域。根据中国人民银行[2018]10号公告,任何单位和个人不得以拒收人民币、通知、声明、告示等方式

拒收现金,依法应当使用非现金支付工具的情形除外。

对于不少习惯使用移动支付或电子支付的消费者来说,商家拒收现金看似“问题不大”,其中不然。商家拒绝多种支付方式,决定了消费者有多少支付选项,在此选项项中,现金支付是不可少的法定权利,商家拒收现金,就等于剥夺了消费者的一项法定权利,违反了《合同法》第九十九条“当事人应当按照约定履行义务,不得擅自变更或者解除合同”。

有人问:接受并拒绝使用现金的权利,谁有的选择权就归谁,而不是谁先拒绝。如果我们发现自己的选择权先被剥夺,就报警寻求不是最迟出了问题。移动支付普及普及与现金支付的长期存在并不冲突,其中区有关部门工作人员指出,对于那些仍然明目张胆拒收消费者现金的商家,它们没有任何理由去纵容,见一个举报一个,或许能让它们重新审视一下对消费者的态度,尊重尊重消费者的权利。(吴中洲 吴冰)

网购奶粉想退款 双方协商来解决

3月13日,报而区市场监管管理局一分局工作人员接到电话投诉,消费者张女士在淘宝某母婴店购买了母婴奶粉,价值1312元。结果孩子吃奶粉后身体不舒服,大便吃了也不舒服,便向商家协商退款,商家不同意只肯退300元,张女士求助市场监管部门协调商家退款。

分局工作人员根据投诉告知张女士母婴店联系,了解到张女士购买了4罐奶粉,每罐328元,当时曾加过购买2罐装1罐,一共有6罐奶粉。张女士买奶粉已经有一个多月的时间,现在已超过了3罐的保质期,第一罐用的时候没有发生,第二罐用了几天后小孩子身体不舒服。

张女士表示,自己过了这么久,小孩在此期间也有可能吃其他东西造成的,顾客可以拒绝商家退货。

分局工作人员本着大事化小,小事化无的原则,多次与店家负责人沟通协调,最终对方表示愿意退还670元。

分局工作人员及时将协商结果电话告知张女士说明情况,对方称4罐奶粉共1312元,每罐是218元,用了2罐,退4罐奶粉也是872元。对此分局工作人员对张女士进行了劝解,毕竟保质期有点长,希望张女士也能退让一步,最终张女士表示理解,同意退款670元,扣除4罐奶粉零售货款。(刘飞 吴冰)

购买家具发货难 市监部门助维权

3月1日,消费者黎先生分别拨打12345、12315热线平台投诉,他在相城经济开发区某家具公司购买了一套家具,约定送货时间为2018年10月15日,但是至今没有发货,希望有关部门协调尽快发货并给予合理赔偿。

报而区市场监管管理局一分局工作人员接投诉,立即联系双方当事人核实情况。对于黎先生的投诉内容,被投诉方浙江利源家具公司负责人称已经给予了另一种办法,表示黎先生家具一直没有装好,是消费者不让发货,自己对此很无奈,家具早就做好了,可以随时发货。对于黎先生的赔偿要求,赖强表示愿意赔偿2000

元,对此说法黎先生却不同意,认为是厂家的一面之词,经过多次调解,双方未能达成一致意见。

3月13日,分局工作人员再次联系黎先生得知,双方已达成一致,不再赔偿任何损失,赖强愿意赠送一款家具。但是几天后,黎先生再次致电分局工作人员再次协调,表示经过协商后,还是愿意接受2000元的赔偿金额,不再赔偿家具。

分局工作人员立即再次联系赖强说明情况,最终约定3月23日为黎先生送货,并随附定金一并寄到,黎先生收到家具和赔偿金额,对调解结果表示满意。(刘飞 吴冰)

购买商品遭忽悠 保健品消费需理智



近日,一消费者报着一大堆保健品气冲冲地来到苏州市市场监管管理局投诉,要求分期赔偿退回货款。工作人员在听完消费者的详细陈述并弄清事情的来龙去脉后,这才知道消费者的母亲曾参加由某老年保健俱乐部举办的近二十几场次的保健品,现在母亲患病住院已经出院了,当分局工作人员向母亲询问保健品从哪里买的,老年人参加保健讲座的场次在哪里时,消费者却一头雾水,这就上分局工作人员犯了难。

分局工作人员还是很快地捋清了有些细节,认真检查了消费者带来的保健品,终于从一大堆乱堆的保健品中找到一张付款三联单,三联单上有“惠德康药店”字样,在下方有一行地址,通过这些信息,分局在电脑系统中没有查询到相关经营主体信息,分局立即派人前往三联单上标明的地址进行检查,通过检查发现该店是名为苏州市相城区惠德康食品经营部的小个体工商户,主要从事销售从德国进口的推广销售,惠德康从德国进口由上海惠德康生物材料有限公司经销,苏州市相城区惠德康食品经营部生产,该保健品名为“高倍健平(G2018033)",为食品产品,分局执法人员多次检查该店,均未发现货源凭证,责令立即停止违法行为。

在此,市场监管部门提醒广大消费者,购买厂家老年保健品,不要盲目小便宜,不少商家为推销自己的商品,采用送鸡蛋、送小礼品等手段拉拢消费者去听他们所谓的健康讲座,大部分的消费者是半信半疑才买了他们的产品,有东西不拿白不拿的心理去,天下没有免费的午餐,天上不会掉馅饼,久而久之就会掉入他们精心设计的陷阱,购买时认真看保健品上标示的功能,正规的保健品都有批准文号,有事件的时候可以上网查询该保健品批准文号的详情是否为原国家食药监总局批准的保健品,另外,保健品的包装上都有标示了保健功能。(吴中洲 吴冰)

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