

# 吴中区旅游质监所 18个月为115位游客讨回80万元

记者从苏州市文化广电和旅游局综合执法支队了解到,吴中区旅游质监所历时18个月,涉及115位游客,涉案金额80多万元的重要旅游纠纷,通过司法和仲裁等途径,最近得以成功解决,从而有力保障了广大游客的合法权益。

2017年10月,位于苏州市木渎地区的北京中广国际旅行社有限责任公司苏州分公司因经营管理不善,引发大量游客投诉,反映该公司收取旅游款后不安排旅游行程,造成广大游客权益受损。

吴中区文化广电和旅游局领导对此高度重视,立即安排区旅游质监所对该公司苏州分公司进行现场检查,约谈公司有关业务人员,联系核对投诉具体情况,逐案在消所有旅游合同纠纷事实。

吴中区旅游质监所按照《旅游投诉处理办法》的要求,秉持合法、合理、合理的原则积极开展调解,办理相关手续,拟信用旅游质量保证金进行赔付,但从该分公司及相关单位旅游质量保证金有存款银行反悔得知,相关旅游质量保证金已于当年7月份因游客其它投诉而被法

院冻结。质监所咨询法律顾问意见后,及时征求游客意见,委派江苏久顺律师事务所接受24位代表人委托,根据旅游合同约定,通过诉讼或仲裁途径维护合法权益。案件庭审前,质监所积极协助律师收集、固定证据,3次全程旁听案件审理。8月,苏州市吴中区人民法院和苏州市仲裁委员会分别作出了判决、裁决,支持全部游客诉求。10月,所有案件进入执行程序,2019年3月,全部执行款项汇入法院执行账户。4月26日,吴中区人民法院执行庭反馈:23起旅游合同纠纷案

件执行完毕,涉案金额809685.5元,115位游客全部收到旅游款。

吴中区旅游部门认为游客真心维权的精神不仅得到了游客的普遍称赞,通过办理旅游合同纠纷案件,自身也为投诉转为司法案件办理流程积累了工作经验。吴中区文化广电和旅游局有关人员告诉记者,今后,他们将继续强化对旅行社经营管理的监督力度,进一步规范旅行社经营行为,及时依法、合理、合理解决旅游纠纷,全力维护游客合法权益。

(余星 庄南)

## 婚介网站:请不要自己砸了自己的牌子

单身女士孤独的心渴望爱情的滋润,这是人之常情,希望通过婚介机构的介绍,能够寻找到如意郎君,理想是美好的,现实很骨感,潘女士满怀希望而去,却落得一身遗憾,幸亏在消保委老徐的帮助下,退还了钱款,否则竹篮打水一场空,那花了近万元又一无所获。

4月9日,消费者潘女士向苏州工业园区12315热线投诉称,她于1月初前往某婚恋网苏州工业园区苏悦广场店,与红娘或老师洽谈,

经过讨价还价后,二万余元的相亲服务费套餐结果9800元成交,签订了一份《征婚服务协议》,店方只给了她收据没有给发票,合同也没有备份给她,由店方保管。与此同时,她填写了一份对于相亲男士一系列要求的表格,店方工作人员向她保证,介绍的男士都会按照要求在电脑内进行筛选,并完全符合要求。但是,店方介绍的第一位男士根本不符合她所填写的要求;介绍的第二位男士毫无征婚诚意;介绍的第三

位男士照片与真人相差甚远,连店方红娘也自觉愧于她,介绍的第四位男士同样毫无征婚诚意,她提供了聊天记录,希望在相关部门的帮助下,让店方向她道歉并全额退款。

苏州工业园区消保委接诉后,工作人员马上向店方负责人通报了消费者的投诉,并核实相关情况,希望店方在给女方介绍对象时,一定要根据意愿实事求是介绍,千万不能胡弄,收的钱要与提供的服务相对应,让服务对象

可这个钱花得值,不要因为自己的服务存在诸多瑕疵,自己砸了自己的牌子。红娘一定要精通心理学,有的放矢地将匹配的双方介绍认识,提高成功率和信誉度。

店方负责人觉得消保委工作人员的话语句句在理,确实自己提供的婚介服务不能够让服务对象满意,同意作退款处理。潘女士对此无异议。

(朱勇梅 肖旭)

## 消费者举报 无证海淘品被没收

最近,吴中区市场监督管理局执法人员接到消费者投诉举报,到吴中区某国际贸易有限公司进行现场检查,检查发现当事人未取得《医疗器械经营许可证》经营“海淘产品”,结果该公司被没收产品并罚款。

吴中区市场监督管理局执法人员检查的“海淘产品”,是一种日本产角膜接触镜护理液,产品外包装日文标示,未标注进口医疗器械注册证号,根据我国《医疗器械监督管理条例》及《医疗器械分类目录》的规定,上述角膜接触镜护理液按第三类医疗器械管理,必须取得进口医疗器械注册证才能在境内销售。吴中局依据《医疗器械监督管理条例》相关规定,决定对当事人处

如下行政处罚:没收产品并处罚款52580元。

吴中区市场监督管理局执法人员提示,目前伴随着“互联网+”的浪潮,海外代购的规模不断扩大,消费者购买海外药品、医疗器械等产品越来越便利,然而药品、医疗器械不是普通商品,盲目购买使用具有很大风险性,产品质量也难以保证,严重的甚至会对生命健康造成威胁,消费者应谨慎对待。

吴中区市场监督管理局执法人员还处理了一件北京某国际认证有限公司首核组技术专家未到现场参与首核案。根据群众举报,吴中区市场监督管理局执法人员对苏州某物业管理有限公司进行调查,发现北京某国际认证有

限公司对该公司进行ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和OHSAS18001职业健康安全管理体系现场审核时,首核组成员中的技术专家未到现场参与首核,现场审核过程中涉及到的专业条款,在技术专家未到提供技术支持的前提下,仅在企业的配合下就进行了有效确认。吴中市监局最终依据《中华人民共和国认证认可条例》相关规定,对当事人处罚款51000元。

吴中区市场监督管理局执法人员提示,质量认证是市场经济条件下加强质量管理,提高市场效率的基础性制度,是对产品质量的一种信用保证形式。(吴中消 永康)

## 张家港凤凰市监分局集中调解购房消费纠纷

近年来,房地产领域合同纠纷及其他违法案件频发,一些购房消费者甚至血本无归。近期,张家港市市场监督管理局凤凰分局接到多起投诉,内容基本都是称其在凤凰镇某楼盘认购了商品房,同时向房产商交纳了2-3万元不等的定金,在交纳定金后因为各种原因放弃购房并要求售楼中心退还定金,而售楼中心工作人员总是以消费者单方面违约拒绝退款为由拒绝退还定金,无奈之下,消费者向凤凰分局进行了投诉。

分局工作人员接诉后,多次与投诉人及开发商联系,并于近期组织7

名消费者和房产公司代表面对面进行了集中调解。经过调解人员的法律法规划释、耐心细致地反复协商,最终,开发商授权代表与6名消费者现场达成初步退还定金协议,另外1名消费者因与开发商分歧较大,未达成协议。

市场监管部门提醒广大购房者在选购楼盘前要多加留意交易细节,包括涉及的规范流程、价格、优惠政策、认购书及合同条款等,缴纳大额消费定金更要谨慎,尤其要注意防范房产交易资金风险“三金”,购房者一定要分清意向金、定金和订金。定金,是指合同当事人为了确保合同的履行,依

据法律规范或者当事人双方的约定,由当事人一方在合同订立时或者订立后履行前,按照合同标的额的一定比例(不超过百分之二十),预先给付对方当事人的金钱或其替代物。订金则是一种预付款,是款项的一部分,不具有担保的性质,在法律上并没有“意向金”这个专有名词。消费者购房消费时将与开发商以合同方式书面约定清楚,尽量避免因沟通不到位、合同条款不清晰等情况而引起消费纠纷甚至法律问题。同时,还应注意保存好相关的单据和凭证,以备出现问题时为调解协商提供依据。

(王忠中 志友)

## 手机调包设骗局 投诉调解退钱款



5月3日,消费者王先生向太仓市社会综合治理联动中心投诉称,他于5月3日下午在一家手机营业厅打算购买一款价格1799元的6+64G华为手机,当时销售员表示,可以用他的会员卡和王先生自己的会员卡与积分,抵扣500元,最后成交价为1200元。但是,王先生花了1200元却拿到的只是一部价值1000元左右的3+64G的华为手机。他对此强烈不满,认为商家欺骗了自己,要求商家退款。由于双方协商不成,他只能寄希望于相关部门的帮助,为自己维权。

5月6日,太仓市市场监督管理局城厢分局接到转办单后,分局工作人员就马上与商家负责人取得联系,核实相关情况,并严肃指出,商家调换手机的做派是十分错误的,做生意一定要诚信经营,实事求是,希望能够妥善解决纠纷。商家负责人表示,该销售员不熟悉业务,拿错了手机,对此向消费者表示诚挚的歉意,同意退还1200元,作退货退款处理。

(吴建丰 肖旭)

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