

# 姑苏区整治“一日游”乱象见成效

近年来,随着苏州古城旅游的升温,非法“一日游”等古城旅游问题也随之产生。自扫黑除恶专项斗争开展以来,姑苏区相关执法部门按照区委“三个一管”的要求,果断采取有效措施,开展古城旅游市场整治,并对非法“一日游”涉及到的各个环节进行全面整治。截至目前,姑苏区依法查处涉旅案件1675起;处罚“黄牛黑导”1418人,其中,拘留102人、警告1310人、罚款6人;查处非法营运601起,古城旅游市场秩序基本恢复。

古城非法“一日游”问题由来已久,形成黄牛揽客,组织停车,转交旅行社签约,交通工

具组织,餐点、购物点、景点安排,回扣结算等一条龙完整的利益链条。据业内人士介绍,外地游客参加此类非法“一日游”仅需缴纳120元左右的团费,非法拉客人员收到费用后,扣除按原价代购的拙政园或狮子林门票外,其余均纳为己有。旅行社通过在旅游线路中打包一些购物点,利用游客购物收取高额回扣。

2018年,姑苏区综合行政执法局成立,具体承接72项旅游执法权,形成了权责统一的综合执法机构。至今,姑苏区相关执法部门已准备、边学习、边整治,开展全面的整治行动,

非法“一日游”得到了有效的遏制,古城旅游市场秩序越来越好。

针对非法“一日游”涉及到的各个环节,姑苏区提出“三个一管”的要求,果断采取有效措施,对非法“一日游”涉及到的各个环节进行全面整治。三个“一管”,即针对姑苏区范围内的所有旅行社网点,一律进行排查;针对所有涉案企业,一律关停整顿;针对曝光中的涉案人员,一律接受调查和处罚;针对涉案企业的房东和业主,一律进行约谈;在查处过程中发现的涉黑、涉恶、保护伞等线索,一律进行深挖,以铁的决心,彻底斩断非法“一日游”利益链。

目前,姑苏区已查封违法旅行社及其服务网点88家,对6家涉嫌经营非法“一日游”业务的旅行社,发出了吊销旅行社业务经营许可证的决定书;对上海万缘旅行社苏州分公司相关违法情况,已移交上海进行查处。同时,姑苏区对火车站等交通枢纽区域周边的酒店多次进行专项检查,发放《居住营业企业告知书》。姑苏区还吊销了意园旅游服务有限公司营业执照,并对3家企业作出了责令整改并分别处以60万元到30万元不等的行政处罚。(余勇)

## 年中巨惠来啦 消费者如何放心买买买…… (下)

最近,各大电商平台,纷纷加大促销、打折力度,吸引消费者购物。

姑苏市市场监管部门提醒消费者,在尽情享受“买买买”快乐的同时,维护好自己的合法权益。

在网络购物的过程中,不少消费者往往根据前面消费者的购买人数、评价数量、好评度来决定是否购买本款商品。消费者应擦亮双眼,切莫仅凭信誉高低选择商家,可以通过查看追加评论等途径多方面了解。

收货签收,注意保存证据维权。收货时应当场开箱查验,一旦发现商品有问题要立即联系商家并拒收商品,避免因理解不同而“扯皮”;购买到不合意的商品后,并依据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的规定及时退货,切莫错过时机。在交易过程中消费者要索取购物发票或收据,注意收集和保存相关网络购物证据,如:聊天记录、购物记录、购物页面截图、购物提货凭证、快递单、发货/退货单等,以便出现纠纷时及时有效维权。

网络消费维权必备知识,网络交易有要求。根据《电子商务法》的规定,从事网络商品交易及有关服务的,应当在其网站首页或者从事经营活动的主页显著位置公开营业执照、行政许可的信息或者其营业执照的电子链接标识。消费者在购物前,可先查看网站(网店)页面是否有工商红盾标识,点击查看企业登记注册信息,无法打开或出现该网站(网店)自己网页,不要轻易进入购物。

赠品“三包”有依据。消费者网购中获得的赠品也应当符合《产品质量法》的规定,且依据相关规定,赠品也应享受“三包”服务。

七日无理由退货有范围。根据《消费者权益保护法》、《江苏省消费者权益保护条例》、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等规定,除了鲜活易腐、私人定制以及根据商品性质并经消费者购买前确认不宜退货的网络商品不支持7天无理由退货的,其他普通商品都支持7天无理由退货。(苏保 亚可)

## 预付款消费应谨慎

5月初,昆山市消保委高新区分会接到市民求助称,其家属在蜀川西路巴黎春天四楼某美容中心交了4500元培训费,但因后期其妻子怀孕了并未参加任何培训,联系商家退款,商家不同意,请消保委帮忙处理。

经过昆山市消保委高新区分会与当事人双方的调解,最终该美容中心同意立即退还部分培训费,当事人也满意调解方案,调解圆满成功。

近年来,此类预付费消费纠纷层出不穷,有呈愈演愈烈之势。究其原因,个体经营户数量多、规模小,涉及金额较小,监管难度大,一旦发生纠纷后协调难度也大。昆山市消保委高新区分会提醒广大消费者做好以下四点维护自身权益。一是避免盲目消费,市场上各类培训机构数量如雨后春笋般增长,根据自身需求选择适合自己发展的项目,切忌一时盲目交费报名。二是办卡前多做比较,评估风险,尽量选择社会信誉好、经营规模大、知名度高的商家。三是办卡时一定要签订服务合同,详细约定所享受的服务内容、期限、收费标准、消费详情等条款,一旦遇到消费纠纷便于主张权利。四是适当消费,理性办卡,切莫贪图小便宜,办理超长期限和过高金额的预付费项目,降低消费风险。五是保留消费凭证,发现异常情况及时维权。(陈浩 曹航)

## 充话费送手机 还需弄清楚

近日,市民董先生来到相城区消保委投诉称,他遇到麻烦事了,需要求助消保委。

去年7月,他在某手机店办理了一个充话费送手机的套餐,当初办理的初衷是营销人员告诉董先生每个月话费消费满188元,即可免费赠送一部新手机,而董先生当时月均话费要200元以上,二话不说就和店家签订合同办理该业务。等下个月开始,他就感觉不对劲,他的银行卡每月1号都会被一个第三方公司莫名扣款188元,后向店家反映这个问题,并不知道自己的银行卡会被每月扣款这回事,感觉自己消费遭到了欺骗,赶紧前来求助。

分会工作人员了解情况后,立即组织双方进行沟通协商,经确认当初董先生确实签订了一份第三方公司代扣款的合同,该合同是电子版的,按照合同规定应该一式二份,店家当初却没有给董先生那份合同,已属违规,而且董先生当初是冲着品牌公司来消费的,最终却被忽悠跟一个第三方公司签订合同,店家存在欺骗消费者的嫌疑。经分会工作人员耐心调解,店家联系第三方公司后同意终止当初与董先生签订的合同,并免除了董先生拖欠的代扣款1000多元,董先生对消保委调解结果表示十分满意。(陆建平 肖旭)



多元,董先生对消保委调解结果表示十分满意。(陆建平 肖旭)

## 购买家具打包价部分退货惹麻烦

近日,市民张先生在一家床垫专卖店购买了两款30公分高的床垫,到货后发现1米8的一款床垫不适用,于是准备将该床垫与店内其他合适款进行调换,但是他发现该店60公分高的床垫价格几乎是30公分高的两倍,对价格不满的张先生便向店家提出退货。

张先生购买两款床垫时店家只给出打包价,购物凭证上只有总价,没有明细。店内工作人员称1米5和1米8床垫的价格一样,因此退款只能退一半的钱,而张先生认为大床垫价格一定高于小床垫,认为店员不愿意退货而故意刁难自己,便向姑苏区消保委进行投诉。

接到投诉后,姑苏区消保委工作人员联系到该家专卖店进行调解,经过协商,店家同意将两款床垫全部退货。区消保委工作人员提醒,消费者在进行购买时应要求商家在购物凭证上写明商品明细。(苏保 一得)

## 黄金首饰以旧换新“套路深”

近期,消费者李女士在某珠宝店以旧足金手链更换了一个K金手链,佩戴一个月后就断了,拿回店里想换足金手链,商家却告知她K金不能换足金。李女士认为,手链佩戴不久就断裂,肯定是质量问题,商家则认为这是顾客佩戴不当导致手链断裂,不是商品质量问题,他们不承担任何责任。至于李女士提出的以K金换品换足金首饰的诉求,商家则提出需要收取一定的工时费,几番交涉无果,李女士到姑苏港市监局园区分局寻求帮助。

工作人员解释称:根据相关法律法规,“饰品”自销售之日起七日内发生质量问题,消费者可依法选择退换、换货或修理。但因消费者购买已经超过七日,商家在销售时也未向李女士告知K金换品换足金的区别,调解人员本着保护消费者权益的态度出发,与商家经过多次协商,商家最终同意减免部分工时费,为李女士换了足金饰品,消费者李女士也对此结果表示满意。(朱硕洋 曹航)

## 三包期汽车不在店方保养

5月14日,消费者单先生向太仓市12315热线投诉称,他于2017年2月15日在太仓华苏汽车贸易服务公司购买一辆别克雷克汽车,三包期为三年或者10万公里。现在因为车门无法上锁,联系商家维修;对方表示,该车因为之前没有在该店保养,不予免费维修。由于协商不成,他希望相关部门伸出援手,给予帮助,要求店方给予免费维修。

5月15日,太仓市消保委接到转办单后,工作人员与店方负责人取得联系,通报了消费者的诉求,并进一步核实情况,与此同时亦指出,家用汽车产品不在生产者授权的4S店等保养,出现的质量问题只要与该保养没有因果关系,或者说在其他汽车4S店保养未造成损坏的,经营者不能免除三包责任。

汽车三包期间,4S店要求必须在店内保养,否则不能享受质保服务,限制了作为消费者的自主选择权利,因此该规定是无效的。不在4S店保养对质保的影响有限,但当出现问题时,只要问题部件没有进行过维修,又能提供相应证据的话,可以享受正常质保。希望双方通过友好协商妥善解决纠纷。店方负责人表示,他会进一步与消费者协商,并妥善解决此纠纷。(吴建平 肖旭)

## 建材安装售后难 市监部门助维权

众所周知,建材不仅仅是一种日常的使用产品,其维修、安装等多个售后环节直接关系到消费者的消费体验。现在的建材市场鱼龙混杂,售后服务水平参差不齐,一旦后续管理跟不上,很容易造成集中式投诉等问题。

日前,市民杨先生向张家港市市场监督管理局开发区分局投诉称,某门窗系统有限公司在建材安装上的售后体验不佳。工作人员了解到,杨先生于2017年2月与该公司签订买卖合同,合同中包含了材料费用、施工费用、运输费用等以及相应人工成本,商家完成了部分的安装,但是对于合同里涉及的纱窗安装服务一直拖延不决,杨先生多次电话、微信联系仍无法得到解决,无奈只能向开发区分局求助。

分局调解工作人员接到杨先生的投诉后,第一时间联系上上门窗公司,查看了双方的买卖合同,合同清楚地列明了杨先生诉求的台湾HISS等规格型号的安装时限应当按照合同约定完成时间为2017年2月18日。分局工作人员在与商家分析了合同后指出商家应当履行的法律义务。至此,商家与消费者达成协议,在安装完成后的7日内完成验收(7日投诉人未提出异议视为验收合格)。投诉人在验收合格后将剩余尾款交付给投诉人。协议履行完毕后,被投诉人对之前投诉人所有工程从验收完成之日起承担质保6年时间。(王芳 曹航)

## 收钱爽快 退款难产

5月3日,消费者王女士留言苏州市相城区联动平台称,她于3月份在元和街道某产后修复中心体验订了一个套餐,价格为6460元。预订时,销售员称未消费随时可退款。她回家和家人商量后,考虑再三决定申请退款。经过与店内工作人员沟通,约定的退款时限却需要一个月,她耐心等待了一个月后,并未收到退款,再次与店方交涉,店方又称5月初会到账,约定时间又到了,又称5月底会到账,王女士再也不信商家的承诺了,对商家的这种言而不信并且百般刁难拖延的行为实在是忍无可忍,遂请求相关部门帮助,要求商家尽快退款。

相城区消保委元和分会接到转办单后,工作人员于5月6日联系双方进行协调,商家负责人得知情况后,将为消费者加急向总部申请,尽快为王女士办理退款手续。(汤美琴 肖旭)

全国诚信维权单位  
全国百强商场



昆山商厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出