

苏州市9月份旅游变更日程和索赔多

记者从苏州市文化市场综合执法支队旅游投诉部门了解到,9月份国内旅游变更日程多,经济索赔多,共为市民和游客挽回经济损失17万多元。

9月份,全市接收到市民和游客来电521件次,来访23件次,涉及旅游投诉174件次,旅游求助82件次,咨询及其他288件次,现已办结有案投诉162件次,已办结投诉162件次,结案率达93%。其他投诉正在处理调查过程中,以经济方式结案的共159件次,为游客挽回经济损失171089元,其中国内游94件次,

110890元,出境游65件次,60259元。

记者发现,9月份投诉案件中,对旅行社投诉共计162件次,其中擅自增减项目8件次,占总投诉5%;降低等级标准3件次,占总投诉3%;导游服务质量9件次,占总投诉6%;延误变更日程62件次,占总投诉38%;其他78件次,占总投诉48%。对旅行社有购物争议,或游客自身原因违约,及旅游价格争议问题的旅游求助,共计82件次。

以上相关投诉涉及旅行社34家,其中投诉最多的有14家,它们是:同程国际旅行社

有限公司62件次、苏州青年旅行社股份有限公司15件次、厦门国际旅行社有限公司8件次、南京携程国际旅行社有限公司6件次、苏州和平国际旅行社有限公司6件次、苏州飞鹰旅行社有限公司5件次、江苏商旅南通国际旅行社有限公司6件次、中国国旅旅行社有限公司4件次、苏州职工国际旅行社有限公司4件次、八爪鱼在线旅游4件次、中国康辉苏州国际旅行社有限公司4件次、北京途牛国际旅行社苏州干将路分公司4件次、苏州市乐乡国际旅行社有限公司4

件次、苏州文化国际旅行社有限公司4件次。经过各旅行社质监机构主动沟通,上述游客诉求均圆满解决,经文化市场综合执法支队回访,游客表示认可或满意。

负责投诉的有关人员告诉记者,旅游者之所以变更日期多,索赔多,主要是天气和安全因素造成的,9月份国内不少地区受灾,游客无法前往旅游,只好取消行程。统计显示,仅江苏境内就有这样的旅游投诉17件次之多。

(金星 左右)

消保委热情为消费者解忧愁

最近,消费者陆女士向吴中区市场监管管理局投诉反映,她在木渎一家品牌公司订购了一台宝马汽车,原先约定以贷款方式购买,并已支付首付款及贷款手续费4000元,双方签订合同,但后期陆女士发现销售人员并未像合同约定服务协议所约定协助其办理贷款,且让其办理的是年化利率为3.5%的中国银行贷款,该利率高于宝马金融贷款,因此陆女士要求全款支付车价,不贷款了,并于7月27日向该公司支付了本应贷款的20万元尾款,同时,要求该公司退还已付的贷款手续费4000元,但事情没有得到解决,该公司迟迟不愿退还,刘女士要求退还贷款手续费4000元,并按合同约定提供后备箱垫、雨伞及第四年大伴保修服务单,双方发生争议。

陆女士向吴中区市场监管管理局投诉反映后,吴中消保委木渎分会受理投诉,并立即联系该公司的销售负责人蒋经理,约谈双方于8月19日上午至木渎分会协商,协商中,陆女士说:“当时的销售人员没有和我说明清楚中国银行的贷

款利率会高于宝马金融的贷款利率,而且委托协议书上所加盖的公章不是贵公司,我觉得这样不划算,我决定全款付清,不贷款了,并已付了20万尾款,我没有享受到贷款服务,贵公司就不应该收我贷款手续费。”

但该公司蒋经理对陆女士的说法不予认可,蒋经理说:“我已了解当事人的销售员,但据当事人的销售员说,当时是陆女士提出要贷款的,且合同也是按贷款需求签订的,本公司工作人员已为陆女士办理好各项贷款手续后,陆女士才提出要全款付,不贷款,虽然陆女士最终未贷款,但这项工作本公司已安排相关工作人员去做,且耗费了人力、物力和时间,并且按贷款给陆女士很多优惠,双方已签订了合同及委托协议,并有陆女士确认签字,双方应按合同及委托协议约定履行,且按合同约定陆女士在本公司购买保险,本公司给予优惠并赠送商品,但陆女士在本公司购买保险,并得到赠送商品和优惠后,已将此保险退掉,又重新在其他地方购买,即陆女士未按合同

约定履行,未在本公司购买保险,对本公司也造成损失,本公司未追究陆女士责任,不给陆女士退还贷款手续费是合理的。”

双方各执一词,互不相让,木渎分会工作人员劝说蒋经理,既然约请你们双方见面协商,就是想上你们双方均退让,能达成协议,希望蒋经理能体谅陆女士考虑不周,给陆女士退还部分手续费,蒋经理听从工作人员的建议,向公司总经理反映此事,公司总经理最终给出处理方案即最多补偿陆女士3000元保养维修代金券。陆女士经过分会工作人员调解,也意识到自己的不足,并主动作出退让,同意该公司的处理方案,双方最终达成了协议。

调解结束后,陆女士与蒋经理一起去该公司领取3000元保养代金券,该公司按合同约定提供陆女士后备箱垫、雨伞及第四年大伴保修服务单,双方纠纷到此结束。陆女士被分会工作人员为其据理力争的精神感动,多次向分会工作人员表示谢意。(吴志明 永康)

消费者退款难 消保委帮维权

消费者方女士反映,2019年6月份,她在吴中区金山路288号木渎影视城某教育机构购买了价值3000元的成人高考试题,当时用支付宝付款,开了收据。

交完款后,方女士发现该培训机构一直无老师给她安排课程,且事后该教育机构又要求缴纳100元的报考费,觉得不合理,认为课都没上,又何谈报考费,方女士希望培训机构将学费项目公开未具,与该培训机构提出退课。该培训机构称会给其答复,但至今仍未有人与其联系此事,一直未有结果。在此情况下,方女士经相关部门介入协调,拿回其学费3000元。

接此投诉后,吴中消保委木渎分会与该教育机构的相关负责人董老师联系,董老师表示,培训机构一直在与投诉人联系、沟通中,同时也在向上级部门反映此事,经多次与上级领导反映,上级领导表示同意给投诉人全额退款3000元,但需走退款流程,需层层审批,预计需要30个工作日左右,财务部门会将该款退还给投诉人,请投诉人放心。

吴中消保委木渎分会工作人员将此情况告知投诉人,投诉人表示同意此方案,并愿意等待30个工作日,等待该培训机构给予退款,过后,消费者方女士顺利拿到退款。(吴志明 永康)

商家分期付款多收钱 市监部门介入获退款

8月13日,消费者陈先生向太合市12315热线投诉称,他于8月12日在沙溪镇凯得通讯连锁店购买一部华为手机,价格4499元,做了分期付款手续,首付400元,拿到手机后,发现手机余额4680元,与标价不符,多收了581元;询问商家怎么回事?商家说,办了一张500元的会员卡,但是没有对多收的81元作出解释。他认为,商家在消费者不知情的情况下办理了会员卡,剥夺了消费者的知情权,应该退还300元

会员费和超出标价的81元,商家不同意退款,由于协商不成,只能求助市场监管部门帮助解决。

8月14日,太合市市场监管管理局沙溪分局接到转办单后,工作人员与商家负责人取得联系,并严肃指出,办理会员卡这样重要的事情,应该首先征得消费者的同意,在自愿的情况下才能办理,这种捆绑式的做法是极其错误的,应该得到纠正,另外多收的81元不能说出明目,也是不应该的,消费者要求退款的

诉求是合理合法的,希望能够妥善解决纠纷。

商家负责人辩称,办理会员卡后,附带赠送了购物礼品,还有许多增值服务;消费者如果一定要退款的话,就要退回礼品,取消附带的会员服务。

分局工作人员及时将此信息告知消费者,消费者表示,他只要商家退回581元,就可同意退回礼品和会员卡,一次性解决纠纷,双方握手言和。(吴建丰 潘静)

姑苏区治理保健品乱象

为保障老年人的合法权益,全力遏制“养老”行为,2017年以来,姑苏区高度重视保健食品、医疗器械等行业规范化运行工作,推进“银龄乐”工程,丰富老年人生活。

该区按照“9064”养老事业目标(90%的老年人在社会化服务协助下通过家庭照顾养老,6%的老年人通过政府购买社区照顾服务养老,4%的老年人住养老服务机构集中养老),以养老机构、日间照料中心、助餐点为依托,利用“走出去”的方式,增加老年人人际交往,淡化孤独

感。目前,已建有1个居家养老指导中心,1个区级虚拟养老院已服务老人3.8万余人,各街道建有居家养老管理中心,各社区建有居家养老服务站;建有43个日间照料中心、1188张社区日间照料床位、153个助餐点、16个助浴点、1家中央厨房,万人以上的城市社区日间照料中心实现全覆盖;建有各类养老机构31家,总床位3567张,省内首创建立“药联体”模式,建成全市首家“社区食堂”,全区日间照料中心与社区卫生服务机构实现100%签约,80岁以上老人家庭医生签约率达到85.46%。

全区在日间照料中心推行“3+X”服务模式,在满足居家老人助餐、助浴、助医服务基础上,定期组织或引进歌咏、园艺、烘焙、编织、电脑、手机、书画等各类兴趣班、文化科普讲座等教学服务,不断拓展个性化的“助学、助浴、助医”等服务,贴近老人需求的服务,重视老年人心理关爱,丰富老年人精神文化生活,力争使参加保健品会销不再是老年人排遣孤独消遣时光的一种方式。

开展专项整治,重拳打击违法行为。经调查,姑苏区经营保健食品、医疗器械零售的单位共1436户,取得“健康咨询”经营范围的商户有1292户,养生保健商户散布在大街小巷和楼宇内,隐蔽性强、场所变化快,我区执法人员经过长期摸排,已锁定多个此类行业聚集点,并将其中214家可能存在违法销售的经营企业列为重点监管对象,增加监管频次。两年来,我区开展多次整治行动,包括“食品、保健食品欺诈和虚假宣传整治”、“保健食品、体验式医疗器械经营集中整治”、“保健市场乱象百日行动”等,对保健食品、体验式医疗器械经营企业开展专项检查1000余户次,处理保健食品、体验式医疗器械消费投诉100余件,发现违法行为60余次,调查可能产品23批次,责令企业整改60余次,企业自行关停10家,对青阳路、永森大厦、佳福大厦等多个保健食品聚集点进行重点多次执法检查,全区共查处保健食品、医疗器械等相关产品案件30起,罚没140余万元,其中19起案件公安部门介入调查处理,极大地震慑了不法分子,打击了违法行为人的嚣张气焰。(苏侠 一得)

运费纠纷久拖不解 市监调解迎刃而解



9月22日,消费者王先生向太合市社会治理联动指挥平台投诉称,他于5月初在海宝网购买高瑞实木家具卫浴城购买浴室柜和阳台洗衣柜,价格7350元。但是,送货时浴室柜颜色,与他和客服沟通要求的颜色不符,与商家协商后,商家也表示承认是自己的问题,没有备注好,答应可以退回去改颜色时给与货到付款;他于8月19日将东西寄出并给了货到付款还放了样机,但时至今日商家还没有再次发货;期间,他打电话催了几次,可是商家一直拖着,也没有给出明确的原因,一直在推脱,中途商家让其承担来回的费用,他认为是商家的问题,应该由商家承担运费,所以没有同意。后来商家也同意免费运费,但就是不肯发货,希望市场监管部门给予帮助。

9月23日,太合市市场监管管理局城厢分局接到转办单后,根据经济户口,寻找商家是太合市城厢镇飞之翔厂卫生洁具商行,分局工作人员将消费者的诉求通报给商行负责人,希望他与消费者通过进一步协商,妥善解决纠纷。商行负责人表示,自己也不是不讲理的人,愿意退一步,承担一半的运费解决纠纷,分局工作人员及时将此信息告知消费者,希望消费者能够认真考虑,消费者对于分局工作人员作出的努力表示感谢,同意承担一半运费。(吴建丰 潘静)

全国诚信维权单位
全国百强商场



昆山商厦

《消费维权》特约刊出