

苏州市10月份旅游投诉明显减少

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,10月份各旅行社组织游客出游时,执行《旅游法》的自觉性有了明显提高,最近几个月来投诉量最少的,与去年同期相比更是有着显著降低。

10月份,苏州市文化市场综合执法支队接收市民和游客来电375件次,来访18件次,涉及旅游投诉156件次,旅游求助91件次,咨询及其他146件次,现已办结有量投诉150件次,其中国内游84件次,出境游66件次,其他投诉正在处理调查过程中,共为市民和游客挽回经济损失近8万元。

记者发现,本月对旅行社投诉案件共计

150件次,其中擅自增减项目5件次,占总投诉3.3%,降低等级标准7件次,占总投诉4.7%,导游服务质量4件次,占总投诉3%,延退变更日期71件次,占总投诉47%,其他63件次,占总投诉42%,对旅行社有购物争议,或因游客自身原因违约,及旅游价格争议可题的旅游求助,共计91件次,为市民和游客挽回经济损失78061元,其中国内游81件次,47109元,出境游66件次,30952元。

以上投诉涉及34家旅行社,其中被投诉最多的9家旅行社是:同程国际旅行社有限公司65件次、苏州飞盒旅游发展有限公司17件次、悦跑国际旅行社有限公司8件次、中

国国旅行社有限公司7件次、苏州青年旅行社股份有限公司6件次、中国康辉苏州国际旅行社有限公司4件次、苏州会松国际旅行社6件次、北京途中国际旅行社苏州干将路分公司3件次、苏州和平国际旅行社有限公司3件次。

市文化市场综合执法支队公布的数据显示,各旅行社执行《旅游法》的自觉性不仅是近四个月来投诉量最少的,与去年同期相比,更是有着大幅度的降低,仅以擅自增减项目、降低等级标准和导游服务质量三项来看,去年同期分别是33件次、35件次和31件次,占总投诉的比例分别高达19%、20%和18%,现在所有

项目都不超过5%。

记者在采访时了解到,这是文化旅游部门近来狠抓旅游管理、宣传教育和旅行社自身努力的结果。特别是不少旅行社反映,现在旅游竞争非常激烈,很难做,过去一些以低价游、购物游的方法吸引游客的做法已经不受游客青睐;有些旅行社甚至在激烈的竞争中被客户抛弃,淘汰出局;只有老老实实按照《旅游法》组织游客旅游,真心为游客着想,为游客服务,才能赢得游客青睐,继续生存下去。10月份全市34家被投诉的旅行社中,过去不少是被游客投诉的重点户,现在大多数(19家)旅行社仅有一次投诉,也印证了此说法。(金基 左右)

商品房“水漫金山”谁担责?

住在商品房的小伙伴一定都比较担心,来售楼处看房和清水,当下班回家发现家中被淹时,心情一定很是懊恼。近日,太仓法院审理了一起因漏水引发的纠纷,最终业主和物业公司都承担了相应的责任。

小王新购了某小区901室房屋,并聘请了专业的装修公司进行装修。在装修快结束的时候,装修工人操作失误,将小王屋内的自来水管挖破,随后小王通知物业公司前来关闭进水阀。第二天8点,小王发现自己的801室天花板都是水迹,故联系了小王和物业公司,小王打开自家901室大门发现里面一片汪洋,破裂的自来水管还

在不断往外冒水,刚装修好的地板、门等物品都泡在了水里,物业检查屋外的进水阀发现是开启状态,小王对小王的损失进行赔偿后,认为物业公司在管理上存在重大过错,要求赔偿其901室的损失及小王的损失共计3万余元,后协商不下诉至法院。

小王认为装修工人挖破水管后,立刻通知物业关闭了进水阀,并未造成任何损失,本案损失的产生是由于进水阀被再次开启造成的,而进水阀的钥匙由物业公司进行保管,业主个人无法开启和关闭,故物业公司应负本次事故的全部责任,赔偿全部损失。物业公司则认为本案起因是小王

挖破了自来水管,物业公司没有再次开启进水阀,故本案损失应该由小王承担全部赔偿责任。

法院审理认为:小王聘请的装修工人挖破了水管造成漏水,后通知物业公司前来关闭进水阀,但小王在关闭进水阀后并未积极有效的对破裂水管进行修缮封堵,而是放任不管,存在一定过错。第二天,进水阀处于开启状态,而进水阀的钥匙放在物业公司,因此进水阀的再次开启应当认定为物业公司过错。根据双方的过错程度,法院认定物业公司对损失承担70%的责任,小王自己承担30%的责任。(张晚晴)

游客行李托运丢失 旅行社是否担责?

游客在旅游途中特别是出境游玩飞机时,往往要托运行李,行李如果丢失了,旅行社是否负责赔偿?回答往往是否定的,请看法院怎么认定,案子怎么说。

赵先生参加某国际旅行社组织的出国游,抵达境外目的地时发现随机托运的行李不幸丢失了,赵先生马上向旅游管理部门投诉,要求某旅行社赔偿,但协商无果,赵先生遂将旅行社诉至法院。赵先生的理由为:一是旅行社在旅游行程中应当保障旅游者的人身和财产安全,游客的行李在托运途中丢失,旅行社应当承担赔偿责任;二是旅行社应当为游客投保财产损失而未投保,在此问题上旅行社也应当承担相应责任。

法院经审理认定,行李是在委托给航空公司托运途中丢失的,属于公共交通经营者侵权,旅行社无过错,故不承担赔偿责任。同时被告没有规定旅行社为旅游者投保财产险的义务,旅游合同中也没有此项投保约定,因此赵先生主张的旅行社应当对其行李进行投保也没有法律依据,故判决驳回了赵先生的全部诉讼请求。

律师解读时是这样说的:该案件涉及到的其实是“公共交通经营者侵权”后的责任承担问题。《旅游法》第七十一条第二款:“……由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失的,由公共交通经营者依法承担赔偿责任,旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。”因此,建议赵先生应当向航空公司追偿,而旅行社仅负有协助义务,比如提供航空公司的联系方式、地址等。

那旅行社有为旅游者投保的义务呢?《旅游法》第六十一条规定:“旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。”显然,旅游合同中,旅行社对旅游者没有当然的投保义务,只有旅游者人身意外险的提示投保义务。

因此,苏州市负责处理旅游投诉的工作人员建议,游客外出旅游特别是出境游,应当养成购买意外险的习惯,这既可以在签订旅游合同时提醒旅行社购买,也可以自行购买,这样游玩的放心,也便伤害发生时对自己和家人多一份保障。(金基 左右)

店方接收消费者手机时应仔细检查

7月2日,消费者董先生向苏州工业园区12315热线投诉称,他的苹果手机出现故障,就于6月中旬将手机送至苏州中心苹果专卖店进行维修;7月1日,他去店中取手机,并在该店重新购置了手机护壳还贴了膜,在店员对手机进行贴膜的过程中,发现手机右下方有非常明显的多处划痕。

店方立即通知店方维修人员,他认为,在该过程中,从未接触到手机,而且店方在收取手机时并没有告知他手机存在划痕,现在在取手机时发现问题,应该是在维修过程中造成的,店方应该对此后果负责。店方人员建议说,可以帮助将手机送回原厂维修,但他们不保证维修的效果,他对此处理意见坚决不同意。店方坚持认为,他们没有责任,不承担任何后果。为了保全证据,他将维修好的手机坚持留在店里,没有取回。他说,他提供的照片由于拍摄的光线问题,划痕很不清晰,但在实物上可以清楚地看到,希望在消保委的帮助下,能够妥善解决纠纷。

苏州工业园区消保委接报后,将此投诉情况通报给苏州中心投诉站,希望在投诉站的配合下,得到妥善解决。其后,在投诉站的努力下,消费者和店方协商达成一致意见,由店方免费为消费者维修好。

消保委资深人士告诫店方,在接收消费者的手机时,一定要做到仔细检查,发现问题当场指出,并填写在维修单上,让消费者确认,这样可以减少许多不必要的麻烦。(朱爱梅 潘浙)

治鼻炎大出血 该产品能否退?



最近,消费者周先生碰到了一件烦恼事,起因是周先生的女儿有过过敏性鼻炎,其女儿曾作主在木渎镇中山路陈某某鼻炎馆花七千多元购买鼻炎药,据说四个疗程就可以包治好。其女儿在用第一个疗程时没有任何反映,但在用第二个疗程时,鼻子出现了大出血,就到医院就医,医生说购买的只是保健品没有治疗功效不能使用的。

周先生事后心中不快,认为商家欺骗消费者,要求商家给予全额退款,但商家不接受,双方产生争议,周先生在报警处理无果后,遂通过苏州“12315”热线,向吴中消保委木渎分会进行投诉,要求商家退还全部药款7000多元。

接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某某鼻炎馆的负责人胡女士联系,分会工作人员首先向胡女士了解情况,胡女士表示,该店未有任何宣传,周先生的女儿来店咨询时,该店详细给她女儿作了介绍,但没有任何夸大说词,其女儿自愿买了一个疗程使用,在使用一个疗程后,自我感觉效果很好,就又去店里买了2个疗程,该店赠送了一个疗程,给她3个疗程,按规范其女儿应该将该产品放在店里,在本店的指导下给予给药使用,但其女儿在外上学不方便,将产品带走,当时店里已教其女儿使用方法,按用量及时回核算,周先生女儿应该使用的疗程无几了。

吴中消保委木渎分会工作人员又了解到,实际到院时,查得周先生女儿的使用量,还有近2个疗程的产品未

使用,但店方认为提供的产品无任何质量问题,且已开封使用,已影响二次销售,是不能给予全额退款的,周先生女儿总计购买3个疗程,店里送一个疗程,其女儿已使用一个疗程,已使用的是不能退款,赠送的一个疗程也是不能退款,店里最多给她退还2个疗程4764元。

吴中消保委木渎分会工作人员向胡女士提出,现在,周先生的女儿用了此产品后,鼻子出现了大出血,严重时会有生命危险,且其女儿一个人在外上学,身边没有家长陪同,考虑到安全,请胡女士换位思考,且周先生家也不富裕,周先生女儿从生活费里省出的钱买的此产品,胡女士听此话,经过考虑,最终同意给周先生全额退款,并同意安排工作人员与周先生联系,请周先生带上发票及产品来店里办理退款手续。事情解决后,周先生在给木渎分会电话中高兴地表示,该店已给其全额退款7000多元,已拿到退还的款项7000多元,对此处理结果非常满意,并不停的向吴中消保委木渎分会工作人员表达谢意。

(吴士明 永康)

同样商品不同价 消保委协调退差价

最近,消费者张女士通过12345热线向吴中消保委木渎分会投诉,她说10月4日其在木渎镇中山路某超市购买一双鞋子,花费220元,当场用微信支付,留有有效据。在购买时由于该超市没现货,鞋子专柜店员表示,该款鞋子要去连锁的苏福路超市调货,货调到后,用邮寄的方式寄,张女士表示同意。

但事情却有了变化,张女士收到货之后发现,苏福路超市的鞋子标价为159元,比木渎超市同款的鞋子便宜了61元钱,张女士向木渎超市鞋子专柜反映,木渎超市表示,虽然是连锁店,但鞋子各家超市标价不一样的,可以帮她退货退款,并要求其自行到店内退货。张女士对木渎超市的处理方式不满,她不要求该超市给予退货退款,只要求给予退鞋子差价61元,希望部门给予协调处理退还差价。

接此投诉后,吴中消保委木渎分会与木渎超市的相关负责人郭经理联系,郭经理表示,虽然是连锁店,但超市在苏州每家店的鞋子专柜是不同的老板在经营,鞋子是自行标价的,可能会出现价格不一样,先安排客服人员向鞋子专柜了解情况,能给投诉人退差价的,尽量满足投诉人的要求。

经过吴中消保委木渎分会协调,郭经理表示,已与该鞋子专柜联系沟通,此同款鞋子在两家店的标价确实不一样,是超市没有做好管理工作,现已说跟鞋子专柜老板,同意尽快将此款鞋子的差价61元退还给投诉人,并已安排工作人员在处理退款事宜,分会工作人员联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人张女士表示,该超市已给她退差价,已拿到退还的差价61元,对分会工作人员这么短的时间给予圆满处理好此事表示感谢。

(吴士明 永康)

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