

同团出游,别人怎么比我便宜了350?

旅游行业昨天进社区“以案说法”,教市民维权



旅行本该是美好的。然而,由于一部分旅行社的不专业服务,给一些市民心里添堵。

为了减少游客旅途中的不快,在“3·15”来临之际,昨天,南京市旅委在鼓楼区丁山社区开展了“3·15以案说法进社区”活动。针对游客代表提出的种种旅游问题,南京市法制办、南京市旅游行政执法支队、旅行社、律师等方面的专业人士现场支招。

实习生 孙姣姣
现代快报记者 刘伟娟

案例

A | 30名游客拒绝登机

活动现场,社区居民姚女士称,今年春节期间,她参加南京一家旅行社的包机海岛游,原定于2月1日行程结束飞回南京。但是后来因为南京的雾霾天气,以及当地的台风影响,航班一再延误。180多名游客对此颇为不满。其中,30名游客因要求赔偿相关损失,因未与旅行社达成一致而拒

绝登机,造成滞留。2月3日,他们在相关部门协助下自行购票返回。

回到南京后,这30名游客就旅行社服务不到位造成游客滞留的情况,向南京旅游质监执法部门进行投诉。目前,这30名游客不同意调解,正在走司法途径来寻求解决。

【提醒】 不能用极端方式维权

南京市旅游协会会长顾震表示,遇到天气等不可抗力因素,旅行社应该主动协调,安排游客在当地的食宿问题。食宿费用由游客承担,而返程的交通如有增加则由旅行社和游客来分担。游客也要主动与旅行社交流,如不能解决问题,要保存好相关证据,回来后及时到当地旅游部门处理,

不要采取拒绝登机极端方式。南京市旅游质量监督所所长解森龙也表示,他们常接到类似投诉,但天气等不可抗力因素导致的航班延误,不是旅行社的责任。他建议:“有问题回来找组团旅行社解决,解决不了可找旅游部门投诉,不能因此损害其他乘客的利益,以及损害中国游客的形象。”

B | 他遭遇“同团不同价”



漫画 雷小露

退休后,张先生爱上了旅游。昨天在活动现场,他讲述了自己“同团不同价”的遭遇。有一次参加泰国游,上了飞机,跟其他团友交流后,张先生发现,大家都来自不同的旅行社,但是团费也不一样。

张先生的团费交了4200元,而一名团友交了3850元。“我当时想,我们交的团费不一样,可能住得不一样吧。”然而,令他不解的是,整个行程下来,他们用餐、住宿等标准都一样。张先生旅行回来后,投诉了旅行社。

【解释】 相差200元内属正常

江苏省中旅旅行社副总刘麒表示,旅游价格是市场经济,同一个旅行团,的确存在不同价格的情况。“有些是散客报名,旅行社给的是零售价,而有些游客报团,给的是团购价。”他称,有些旅行社还会让利给老客,给一两百元的优惠。南京市旅游行政执法支队副

支队长屈澄表示,旅游价格是旅行社和游客共同协商制定的,差距在一两百元内尚属正常范畴。但像张先生这样,比别人高了350元,这个差距有点大了。旅行社这样的做法不合理,但是不违法。另外,屈澄强调,旅行社也不能因为老人岁数大的原因要求加价。

镜架出问题,三个月内享受“三包”



街头的眼镜店特别多,眼镜有几十元的也有成千上万元的,而款式、材质更是各有不同,到底消费者该如何选择眼镜呢?昨天,南京眼镜行业协会秘书长王云做客现代快报3·15维权访谈热线,他建议:“消费者必须明确,我们配眼镜首要目的是实用,在这个基础上,再去追求时尚美观。”

早在2006年,南京曾经出台过

《眼镜质量包用规定》,即对眼镜的“三包”提出明确规定。王云指出,目前来说这个规定依然很实用,主要是涉及镜片、镜架、隐形眼镜等。他表示,消费者如果购买眼镜出现质量问题,可以根据这个规定进行维权。“基本是最低档次的镜架,在200元以下的质量包用期也有三个月,比如出现镀层脱落、螺丝滑牙等质量问题时,消费者可以要求店家免费维修或者调换。

王云还提醒大家,眼镜也是有“寿命”的,对成年人来说,佩戴两年后就要重新验光检查,而对于发育阶段的青少年来说,可能半年或一年就要去查一次,看度数是否有变化,眼镜是否发生变形。

实习生 薛涵 现代快报记者 朱蓓 张瑜

【访谈预告】 今日主题:汽车消费维权

访谈时间:下午2:30到3:30

专家介绍:

任克非 南京仲裁委汽车消费争议仲裁中心副主任
陈歆 南京市秦淮区人民法院民三庭审判员

B 明日主题:消费中遇到的价格问题

【参与方式】



1. 快报3·15访谈期间可拨打热线电话:84700315。
2. 加标签#现代快报一起3·15#, @现代快报新浪微博,或者发微信给现代快报的官方微信,可与现场专家互动。
3. 如果您在生活中遇到消费问题,需要维权的,请拨打现代快报24小时读者服务热线96060。
4. 扫描左边的二维码关注现代快报官方微信。

统计

近半出境游投诉与航班延误有关

现代快报记者获悉,今年以来,南京市旅游行政执法支队已经接到各类旅游投诉122件。

其中,出境旅游投诉90件,国内游投诉32件。因天气原因造成航班延误的投诉达41件。

“这41件都是出境游客投诉的,约占到出境游投诉的近半。”南京市旅委工作人员告诉现代快报记者。另外,因泰国政局不稳,游客要求取消行程引发的投诉有5件。

从目前的旅游投诉数量来看,今年一季度旅游投诉总量同比去年一季度增加了20.79%。对于增加原因,南京市旅委工作人员解释,主要是因为春节前后,国内部分城市遭遇严重雾霾等恶劣天气,造成机场关闭、航班延误,从而影响到游客行程,引起较多群体性投诉。

同时,今年一季度旅游投诉总量比2013年第四季度降低了28.24%。降低的原因主要是《旅游法》实施后,旅游企业依法经营意识明显增强,游客旅游消费更加谨慎、理性。

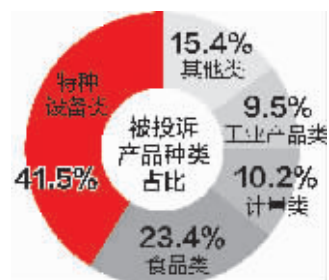
关注 投诉盘点

电梯问题投诉是上年两倍多

快报讯(记者 朱蓓)昨天,现代快报记者从南京市质监局了解到,2013年质监12365举报投诉热线共收到了1700件申投诉,主要问题集中在电梯、食品、计量和工业产品四个方面,电梯问题的投诉举报占627件,是上一年的两倍多。

据统计,2013年12365共收到特种设备类举报投诉705件,占总数的41.5%,与2012年相比同比上升了140.6%,其中电梯类举报投诉627件,占特种设备类总数的88.9%。

市民反映较多的电梯问题主要集中在电梯困人、电梯运行过程中掉层、电梯维保单位维修不及时、电梯使用单位未张贴警示标志牌和安全检验合格标志、电梯超期未检和电梯长时间不关门6大问题。



制图 李荣荣

去年,食品类投诉也依然是投诉热点,同比上升18.9%;计量类同比下降3.9%;工业产品类同比下降11.0%。食品投诉中,反映的问题主要有产品标志标注不规范、食品在保质期内变质、无证生产、违规使用食品添加剂和食品中有异物等。

关注 价格违法

加价卖车,4S店将被严查

快报讯(记者 张瑜)昨天,现代快报从江苏省物价局官方网站获悉,从今年3月上旬开始,省物价局将在全省范围内开展汽车销售和维修明码标价专项检查。检查重点包括:汽车销售商不按规定的内容和方式标价,在标价之外加价出售商品或收取未标明的费用,利用虚假的或者使人误解的标价内容及方式进行价格欺诈,甚至强行服务、强制消费,或者捏造、散布涨价信息。

物价部门表示,近年来,经常接到消费者关于4S店的投诉,这些价

外加价等都属于较隐蔽的价格违法行为,也引起了物价部门的重视。3月上旬开始,省物价局将在全省范围内开展汽车销售和维修明码标价专项检查。检查重点包括:汽车销售商不按规定的内容和方式标价,在标价之外加价出售商品或收取未标明的费用,利用虚假的或者使人误解的标价内容及方式进行价格欺诈,甚至强行服务、强制消费,或者捏造、散布涨价信息。

出游五大提醒

1

慎选旅行社

旅游者在出游前,要选择有资质、有品质、信誉好的旅行社。不要选择中介公司和咨询公司,在网上报名时参团更要慎重。

2

慎签旅游合同

一定要跟选定的旅行社签订由国家主管部门监制的正规格式合同。签约前,游客要弄清楚合同上的条款和约定。

3

慎报低价团队

游客应当进行综合考虑,不要一味追求低价。天下没有免费午餐,一定要警惕低价背后隐藏的消费陷阱。

4

慎购贵重物品

游客在景点购买贵重物品时,一定要货比三家,辨真辨假。没把握的情况下,就不要购买。一定要买,记得索要发票。

5

理性依法维权

旅游中发生服务质量纠纷等问题,不要采取过激行为,应协商解决。现场解决不了的,可以收集证据,回程后再投诉。