



马代游“泡汤”不给全额退款；夫子庙订好房到店还要加100 春节消费扎心事 说起来都是泪

春节假期,吃喝玩乐成了小伙伴们头等大事。消费多了,中间的闹心事也不少。预定的年三十自助餐团圆饭,却被告知需要等别人吃完才能进入;网上预订KTV唱歌,现场商家竟要临时加价;电影院看电影,消费者还要自备3D眼镜……2018年春节期间,江苏各级12315中心共接到各类消费者投诉、举报和咨询2963件,同比2017年春节长假期间上升32.8%。全省各级价格举报中心共受理各类价格举报投诉、咨询576件,同比增长27%。

通讯员 袁传敏 谈玮 现代快报/ZAKER南京记者 徐红艳 谢毓灵 张瑜



视觉中国 供图

订好的年夜饭,却发现什么吃的也没有

消费投诉

从省消保委方面的数据分析来看,春节假日期间,消费者对餐饮、旅游、休闲娱乐的投诉增多,主要涉及购物、休闲娱乐、美容美发、餐饮、旅游出行、通信等领域,问题集中于质量、合同、计量、售后服务等方面。来自江苏省工商局的数据同样显示,服务类投诉热点集中在餐饮和住宿服务、网络销售服务、租赁服务方面。

如今,很多人家过年会选择到饭店吃顿年夜饭,但订单的火爆,让商家也有些应接不暇。除夕夜,南京市民金女士一家的年夜饭就被延迟了。2月14日,金女士在某饭店购买了三人份自助餐,价格684元,商家当时告知,年三十晚上

有年夜饭宴会,她们一家人需要等到别人吃完才能进入。不过商家承诺,会继续给其供应餐食,金女士表示同意。但2月15日晚上7点30到店后,金女士发现,餐厅内什么吃的都没有了。她联系商家,要求全额退款,商家却不予处理。

春节合家欢乐,看电影、K歌等休闲娱乐活动也很受欢迎。不过,由此产生的消费纠纷也更加突出。无锡消费者张女士就投诉称,到电影院看3D电影,被影院要求自行购买3D眼镜;南京市民王女士到KTV唱歌,网购了消费券,并预约了2月14日消费,但到场后却被商家临时告知,必须再加80元才能使用消费券。

马尔代夫进入紧急状态,自助游退款难

典型案例

旅游过年正成为一种新时尚,但因酒店预订、不可抗因素导致的退款等问题,也让消费者烦透了心。春节前,旅游胜地马尔代夫宣布进入紧急状态,我国外交部发出通知,暂勿前往马尔代夫。原本预定了春节出游的游客,只能无奈取消行程,可同时退订也成了扎心事。

1月31日,南京市民蓝女士在某网站订购了2月15日从北京飞往马尔代夫的旅游产品,3人出行,金额5万元,承运航空公司是东航和南航。让她没想到的是,马尔代夫在年前全部进入紧急状态,我国外交部也于2月5日和2月6日相继发布通知,提醒中国公民暂勿前往马尔代夫。

得知该消息后,蓝女士立即与网站销售人员接洽,要求全额退款。但网站一再推脱,表示可以继续出行去马尔代夫,不能全额退款。2月8日,在南航和东航出了通知可以免费退票和改签的情况下,该网站继续表示,不能全额退订28000多元的机票款。因此,蓝女士将该问题投诉至南京市工商局。

南京市民叶女士也有一样的遭遇。1月25日,叶女士在某网站预订双人马尔代夫自由行行程,价格28600元。关注到马尔代夫的相关提醒后,叶女士联系网站要求退订和全额退款,同样遭到拒绝。目前,该问题已交至玄武区市场监督管理局处理。

停车收费问题最多,南京、苏州投诉量居前

物价投诉

2月22日,现代快报记者从江苏省物价局获悉,从除夕到大年初六的节日期间,全省各级价格举报中心共受理各类价格举报投诉、咨询576件,同比增长27%。

举报类型呈现出明显的假期特点,反映停车收费、交通运输、商品零售、宾馆酒店占比居前。热门旅游城市南京、苏州接到举报投诉量居全省前列,分别为214件和102件,分别占37%和18%。

从内容上看,咨询和举报投诉件数量最多的是停车收费,共232件,占到总

数量的40%,主要咨询停车收费政策,反映旅游景点附近收费公示不规范、社会停车场临时涨价等问题。排在第二位的是交通运输价格的咨询投诉举报,共109件,占比19%,主要反映农公线客运车辆票价擅自涨价,少数出租车不打表、不按表计费收费等问题。

据介绍,节日期间,全省各级价格主管部门认真开展价格争议调解工作,快速平息价格纠纷,及时化解价格矛盾,共受理价格争议调解69件,涉及金额87万元。

律师解答

能否全额退款,要看合同约定

遇上马尔代夫内部局势动荡,游客主张全额退款有法律依据吗?江苏诺法律师事务所律师张世亮表示,“合同法原则上将政府行为归入不可抗力因素。但还要结合网站提示以及合同约定。”

2月22日,现代快报记者打开一家旅游网站预订页面,其在“网上预订须知”链接里注明,因不可抗力,包括地震、台风、雷击、水灾、火灾等自然原因,以及战争、政府行为、黑客攻击、电信部门技术管制等原因,不能履行或不能继

续履行已生效订单约定内容的,双方均不承担违约责任,但法律另有规定的除外。

该网站将政府行为纳入不可抗力因素,那么“因该问题不能履行订单约定的内容,双方均不承担违约责任”该如何解释?张世亮表示,这种情形就要看价格合同的具体约定。如合同没有对该问题进行涉及,则要进行协商。“如果未有约定的,应当作出更利于消费者的解释,应当争取全额退订。”

198元订好客房,凭啥加100元才让住?

因为酒店预订导致的纠纷也不少。比如一位外地游客提前在网上预订了夫子庙附近一家旅馆的客房,当时预订价格是198元/间,到旅馆后,旅馆经营者却以春节期间要涨价为由,要求在预订价格基础上再加价100元,按照298元/间收取住宿费用,为此双

方发生矛盾。价格争议调解点的调解员介入后,指出旅馆经营者应诚实守信,严格执行明码标价的规定,不能以其他任何理由随意涨价,经过调解,旅馆经营者按照旅客的网上预定价格收取了住宿费用,双方纠纷得到妥善解决。

纷呈人间天下事 演绎寻常万般情

本期精彩内容

- 社会故事: 鲁修品销售: 狗血剧青比电视里还多
- 法制故事: 金鲜脱壳案外案
- 法制故事: 劫案路上的绑架案
- 情感故事: 亡父秘密托孤
- 健康养生: 留在寒风中的康复者
- 健康养生: 从疲弱到病弱只需几步? 没病咋!
- 健康养生: 月河河武林流头老拍发神方?

由于各地邮亭急剧减少,建议新老读者去邮局订购! 零售有保障,订阅更实惠!

2018年,每份零售价2.5元 订阅咨询热线: 13805189660
订阅优惠价每份2元,全年200元 取报代号: 27-46

欢迎前往全国各地邮局(所)订阅(指定邮季订阅)
拨打邮局全国服务热线: 11185(可上门收订) 广告