

# 新时代消费维权提档升级

## 旅行社加收“年龄附加费”成为维权热点之一

近年来,老年游客已经成为淡季旅游市场的主力军。可以说,旅游市场的火爆,老年游客功不可没。在各大景区,说着地方言的老年旅游团体很常见。一些旅行社也针对老年人群开发了各类旅游项目,但其中也滋生了一些收费乱象。

去年5月10日,市文旅局接到张先生对宣城某文化旅游有限公司的投诉。投诉该社在2021年4月23日组织的新疆游中,因其超过70周岁加收了400元年龄附加费,要求退回加收费用。

接到投诉后,市文旅局执法人员立即联系投诉人张先生,经调查,发现宣城某文化旅游有限公司收取投诉人共计5960元,其中5560元为投诉人一行2人的旅游费,400元为单独收取的超龄附加费。在其旅游补充协议收客标准第二条载明12—29周岁+500元附加费,68—70周岁+400元附加费。旅行社发团前收取400元附加费,在旅游过程中并未提供相较于其他游客更多服务事项。经执法人员调解,该文化旅游有限公司认识到自己行为违反了相关法律法规,退回加收费用400元,投诉人对调解表示满意。依据《旅行社条例实施细则》第六十一条,市文旅局对旅行社处以人民币一千元罚款的行政处罚。

据了解,本案中旅行社增加收费项目,但是在行程中并未提供相较于其他游客更多服务事项,该行为违反了《旅行社条例实施细则》第三十九条,在签订旅游合同时,旅行社不得要求旅游者必须参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目。同一旅游团队中,旅行社不得由于下列因素,提出与其他旅游者不同的合同事项:(一)旅游者拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目;(二)旅游者存在的年龄或者职业上的差异。但旅行社提供了与其他旅游者相比更多的服务,



防疫物资价格检查。

或者旅游者主动要求的除外。

市文旅局执法人员提醒广大市民,旅行社在旅游旺季上调一些费用,当然可以理解;与青壮年游客相比,老年游客也确实会给旅行社增加一些麻烦,但这绝不是旅行社乱收费而不提供相应服务,或是给老年游客乱吃“闭门羹”的理由。同样的旅游路线,同样的旅游项目,同样的服务内容,旅行社针对老年游客群体的多收费或无理由限制,既不合理,也不合法。

## 网约车拒载这样罚

如今网约车逐渐渗透到人们的日常生活,比起传统出租车,网约车选择更多,也更加实惠。网约车在方便大家出行同时,相应的问题也纷至沓来。

2021年7月10日,宣城市民范女士在滴滴平台预约汪某某驾驶的皖P\*\*\*出租车去万达广场,范女士上车前因为讲了一句抱怨的话,与驾驶员发生争执,驾驶员拒绝让范女士上车。7月12日,范女士拨打12328交通运输服务监督热线电话,投诉出租车拒载。

接到投诉后,宣城市交通运输综合行政执法支队立即派出工作人员核实具体情况,根据12328交通运输服务监督热线电话记录单、询问笔录、驾驶证复印件、道路运输证从业资格证复印件、视频资料等证据证实汪某某拒载行为属实,因此给予200元的行政处罚。

市交通运输综合行政执法支队工作人员表示,案例中汪某某违反了《巡游出租汽车经营服务管理规定》第二十三条第(八)项“巡游出租汽车驾驶员应当按照国家出租汽车服务标准提供服务,并遵守下列规定:按照乘客指定的目的地选择合理路线行驶,不得拒载、议价、途中甩客、故意绕道行驶”的规定,依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十七条第(一)项“巡游出租汽车驾驶员违反本规定,有下列情形之一的,由县级以上地方人民政府出租汽车行政主管



开展“3·15”假冒伪劣商品集中销毁活动。



老年消费教育知识讲座。

部门责令改正,并处200元以上2000元以下罚款”。决定给予200元的行政处罚。

工作人员在此提醒广大消费者,对于网约车拒载、绕路等问题,要保留相应的证据,包括通过手机软件使用的一些截图,方便消费者维权。

## 未成年人私自购物惹纠纷

去年7月1日,张女士到宣城市市场监管局投诉,称其女儿6月底在家长不知情的情况下拿了700元钱,到万达广场某专卖店买了一双价值699元的鞋子,因家庭条件不好,张女士将鞋子拿到专卖店去退货,但遭专卖店拒绝,于是张女士投诉到市场监管部门。

宣城市市场监管局工作人员接到投诉后,立即开展调查。经了解,张女士女儿今年只有13岁,家里留了一点现金准备给女儿上课,不曾想女儿拿了700元买鞋。张女士将未拆封的鞋拿去专卖店,希望能退,但是专卖店不同意退货,专卖店负责人认为根据《鞋类三包规定》,该鞋不符合退货条件,不同意退货。根据了解的情况,工作人员向专卖店负责人讲解了《民法典》和《消费者权益保护法》中的相关条款,强调购买人是限制民事行为能力人且所购商品完好,不影响二次销售,应该予以退货。经调解,专卖店同意退货,一起因未成年人购物而产生的纠纷就此得到解决。

市市场监管局的工作人员表示,这是一起由未成年人购物产生的消费纠纷,《民法典》第十九条“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为”。该案例中张女士女儿属于未成年人,支配的700元钱也是其父母财产,其消费行为未受到其法定代理人同意、追认,其所购商品未拆封,不影响二次销售,理应退货。

# 宣城市2021年度消费维权典型案例

## 一、婚礼停电纠纷案

【案情简介】2021年8月2日,宁国市市场监管局接到消费者投诉,消费者江某称,8月1日是其女儿的结婚庆典,亲朋好友都为这个重大的日子准备多日,没想到中午11点多酒店突然停电,一直到下午2点多婚礼结束都未能供上电,造成婚礼草草收场,全家人都觉得非常遗憾。而酒店一直未有人联系江某,江某认为其权益受到了侵害,投诉至宁国市市场监管局。

【处理过程和结果】接到投诉后,宁国市市场监管局工作人员立即调查核实。经查,江某所述基本属实,酒店方也承认自己确实存在过失,对宴席突发情况应对不力,但双方对赔偿金额没有达成一致。该局市场监管局工作人员向酒店方强调,婚礼对于每对新人来说都是非常重要和神圣的仪式,消费者既然选择该酒店承办婚礼也是出于信任与认可,此次事件虽然是由意外情况引起,但酒店的应对不力,对消费者造成了较大的精神方面的影响,酒店应承担赔偿责任,并且不能妥善处理后也会影响酒店的声誉。经过多次调解,最终酒店向消费者表示深深的歉意,免除了当天宴席全部费用,并另外补偿2000元。对这一结果,江某表示理解和接受。

【案例评析】本案是一起因商家服务质量导致消费者合法权益受到损害的案例。《消费者权益保护法》第二十三条规定:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。”该案例中酒店在提供服务时未能有效应对突发情况,造成消费者的婚宴过程不圆满,使消费者在接受服务时没有获得质量保障。过错在于酒店,酒店应承担相应的责任。

## 二、出租车违规拒载案

【案情简介】2021年7月10日,宣城市民范女士在滴滴平台预约汪某某驾驶的皖P\*\*\*出租车去万达广场,范女士上车前因为讲了一句抱怨的话,与驾驶员发生争执,驾驶员拒绝让范女士上车。7月12日,范女士拨打12328交通运输服务监督热线电话,投诉出租车拒载。

【处理过程和结果】接到投诉后,宣城市交通运输综合行政执法支队立即派出工作人员核实具体情况,根据12328交通运输服务监督热线电话记录单、询问笔录、驾驶证复印件、道路运输证从业资格证复印件、视频资料等证据证实汪某某拒载行为属实,因此给予200元的行政处罚。汪某某对行政处罚不服,向宣城市人民政府提出行政复议,经司法审查,该行政处罚事实清楚证据确凿,依据法律准确,维持原行政处罚。

【案例评析】本案例中汪某某违反了《巡游出租汽车经营服务管理规定》第二十三条第(八)项“巡游出租汽车驾驶员应当按照国家出租汽车服务标准提供服务,并遵守下列规定:按照乘客指定的目的地选择合理路线行驶,不得拒载、议价、途中甩客、故意绕道行驶”的规定,依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十七条第(一)项“巡游出租汽车驾驶员违反本规定,有下列情形之一的,由县级以上地方人民政府出租汽车行政主管部门责令改正,并处200元以上2000元以下罚款”。决定给予200元的行政处罚。

## 三、酒店菜品涨价案

【案情简介】2021年2月26日,泾县市场监管局接到了女士投诉,反映在泾县某酒店就餐时,发现菜单上菜品价格与实付款相差40元,店家解释是过期间涨价,但是未修改价格单。丁女士不同意店家说法,向市场监管局投诉。

【处理过程和结果】接到投诉后,泾县市场监管局立即安排工作人员进行调查,经查,商家春节期间,临时调整菜品价格,但疏于管理,未及时更新,也未主动告知消费者,以至最终实付款比菜单价多出40元。丁女士投诉内容基本属实,经双方同意,采取非现场调解方式电话进行调解,最后商家诚挚道歉,并退还40元。

【案例评析】这是一起消费者维护知情权和公平交易权的消费纠纷,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第一款、第九条第一款和第十一条第一款的规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利和享有公平交易的权利,以及消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。另《价格法》等法律法规也规定了商家具有明码标价和不得价外收费的义务,消费者在遇到类似侵权事件应主动维权,商家也要早发现早改正,妥善处理此类事件,保障消费者合法权益。

## 四、旅游涉疫退费纠纷案

【案情简介】2021年7月30日,宣城市文化市场综合执法支队受理了一起因疫情决定取消行程的退费投诉。黄女士一行(4名成人,2名儿童)报名参加宣城某旅行社组织的“梦回西北”8天7晚旅游,其中成人6030元/人,儿童4620元/人,合计33360元。因新冠疫情,黄女士一行决定取消旅游,向旅行社提出退团。宣城某旅行社经与地接社协商退费问题,地接社回复可以全款退回地接费用,但需要扣除机票费用2250元/人(其中2名儿童无损),因机场100元/人的机建费用未产生,合计损失8600元。黄女士要求全额退款。

【处理过程和结果】经调查,宣城某旅行社于7月21日将机票款项支付给地接社北京某旅行社,根据其出票规则,无法退款。2021年8月4日,市文化市场综合执法支队组织双方进行调解,由宣城某旅行社支付扣除机票费用后成人3880元/人,儿童4620元/人,共计24760元,机票费用根据航空公司政策后续全额退回游客。黄女士对调解结果表示满意。

【案例评析】根据《中华人民共和国旅游法》第六十七条“因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件,影响旅游行程的,按照下列情形处理:(一)合同不能继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的,旅行社经向旅游者作出说明,可以在合理范围内变更合同;旅游者不同意变更的,可以解除合同。(二)合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者;合同变更的,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者”。退订、退团都是合同未能履行,合同解除或变更,在遇到不可抗力时,其签订合同的双方互免责任,在这个前提下,旅行社是无责的,作为游客因退团而给旅行社带来的损失也是无责的。

## 五、手机电子保修卡提前激活案

【案情简介】2021年12月3日,程先生花费3700元在宁国市某数码店预购一部vivoiqoo8手机,12月5日商家通知程先生手机已到货。程先生将手机取回家后,按照说明书激活手机,发现该手机电子保修卡已于2021年11月11日被激活过。程先生拨打了vivo手机官方客服电话,客服告知程先生,其购买的新手机不符合官方要求,可能是二手机或翻新机。程先生听到客服回复后,当即与商家进行了沟通,商家告知程先生,手机是新手机,电子保修卡是可以提前激活的。程先生对此表示不满,于2021年12月11日投诉至宁国市消保委,要求退货。

【处理过程和结果】接到投诉后,宁国市消保委工作人员立即调查,了解到该手机卡被提前激活情况属实。电子保修卡是电子版的三包凭证,与纸质三包凭证同效,可以等同纸质凭证使用。电子保修卡提前激活不一定表示手机是二手机或翻新机,但电子保修卡激活意味着手机进入保修期,而商家并未将该情况告知程先生,侵害了程先生的知情权。经过工作人员调解沟通,最终店家同意退款退货,程先生表示满意。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”赋予消费者知情权,是市场经济公开性的必然要求,也是“公平、诚实、信用”的基本原则。

## 六、违规销售水稻种子案

【案情简介】2021年6月2日,郎溪县农业农村局执法人员在开展执法检查时,发现某农技服务部仓库存有水稻种子审定编号为苏审稻\*\*\*,此水稻种子适宜在江苏省沿江及苏南地区种植,但未经安徽省审定、引种。

【处理过程和结果】发现上述情况后,执法人员当即查阅该门店的种子进销台账,发现当事人共购进该水稻种子25袋(250kg),已售出11袋(110kg),销售价格10元/kg,销售所得1100元。为防止证据灭失,执法人员对未售出的14袋进行了登记保存,对门店经营场所进行了现场检查(勘验)。2021年6月15日,郎溪县农业农村局立案调查,查明当事人属于销售应当审定而未经审定农作物品种的违法行为。按照《中华人民共和国种子法》第七十八条的规定作出处罚决定:1.没收该水稻种子14袋(10kg/袋);2.没收违法所得1100元;3.罚款贰万陆仟元整(¥26000.00元)。

【案例评析】种子是农业的芯片,按《主要农作物品种审定办法》和《中华人民共和国种子法》的监督管理要求,种子推广、销售前需经过国家农作物品种审定委员会或省级农作物品种审定委员会的审定,旨在验证品种在当地生态的适应性,保护农业生产安全和农民的利益。种子未审先推一旦发生减产现象,农民损失巨大,本案中执法人员发现该经营户售出的11袋种子已经播种,无法召回,责令当事人联系购种农户,并与主管部门签订承诺书,承诺承担农户因种植\*\*\*3号的一切经济损失。

该案系执法人员在日常执法检查中发现,通过对经营

者进行行政处罚和法制教育,最大程度保护农民的利益不受损失,充分发挥农业综合行政执法服务种子和耕地两个要害的作用,为国家粮食安全提供了有力法治保障。

## 七、电动车刹车纠纷案

【案情简介】2021年7月7日,宣城市市场监管局接到唐女士投诉,反映四月份以2980元购买的某电动车,出现刹车不灵问题,联系商家要求换车,商家拒绝更换,只接受修理。唐女士于是拨打12315电话,要求换车或退车。

【处理过程和结果】接到投诉后,市场监管局工作人员高度重视,积极行动。2021年7月8日与商家取得联系,组织双方进行调解,双方对投诉事实无异议,但商家坚持只愿意维修,调解一度陷入胶着状态。工作人员耐心对商家进行相关法律法规宣传与沟通,晓之以理,商家最终答应为投诉人更换一辆新的电动车,投诉人同意,双方达成一致。

【案例评析】消费者在遇到类似情况时,首先要看看自己的消费产品是否在“三包”期限内,当权益受到侵害时,要第一时间拨打12315电话进行维权。

## 八、空调安装违规收费案

【案情简介】绩溪县市场监管局接到一起消费者反映空调安装乱收费的投诉。投诉人耿先生称2021年1月11日在某电器销售部购买了一台立柜式变频空调,安装时因铜管的标准配备长度发生争议,耿先生认为自己所购买的是2P立柜式变频空调,安装配备的铜管应为空调品牌公司承诺的4m长度,而商家只提供了2m的长度,实际安装的铜管总长度为6m,商家收取了4m的费用,共支付400元。耿先生认为商家侵害了自己的权益,多收取了2m铜管的费用。在与商家协商无果后,耿先生拨打了12315投诉举报电话,要求商家退还多收取2m铜管的费用。

【处理过程和结果】接到投诉后,绩溪县市场监管局立即组织工作人员对消费者反映的情况和提供的商品信息逐一进行核实,一是通过官方网站进行查询产品的相关信息和配置情况,并拨打该产品销售客服电话,确认该产品的产品信息、配备清单和售后服务情况。二是工作人员来到该电器销售部门店,现场核实情况,调取相关的票据和工单。经核实,投诉人购买的立柜式2P的品牌空调统一配备4m铜管,电器销售部负责人解释当时办理该业务的销售人员,对产品情况掌握不够清楚,导致出现错误。经调解,该电器销售部向客户赔礼道歉,并退还多收取的铜管费用。

【案例评析】这是一起侵犯消费者权益的典型案。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利”。另《安徽省消费者权益保护条例》第九条规定“消费者在购买商品或者接受服务时所享有的获得质量保障、价格合理、计量正确及公平交易条件的权利”。广大消费者在选购商品时,特别是购买大件商品时,一定要事先了解所需商品的性能、价格和产品的的基本信息,对于商家作出的口头承诺应以文字的形式记录在购物凭证上,保留好购物凭证,如若发现自身权益受到侵害,及时携带购物凭证向相关部门反映,以维护自身合法权益。(未完待续)

(数据来源:宣城市市场监督管理局)