

市监局发布2024春节假期涉旅消费维权典型案例

## 一碗面线糊45元 餐饮店被查处

泉州市  
深化精神文明创建  
诚信建设

近日,泉州市市场监督管理局发布春节假期涉旅消费维权典型案例,涉及住宿、饮食等消费领域,这些投诉经执法人员及时受理和调处,均得到妥善处理,获得来泉游客的肯定和点赞。

融媒体记者 许小程



### 案例一 网上订房无法入住 执法人员深夜快处

2月13日凌晨,晋江市青阳市监所接到游客投诉,称他们向旅行社报名来晋江旅游,旅行团一行24人提前预订了某酒店房间,到达酒店却被拒绝入住,游客要求酒店尽快安排入住并履行违约责任。

执法人员立即赶往该酒店核实处理。经了解,该酒店多日前已满房,但因酒店、网络平台、旅行社之间房源信息交换误差,导致酒店前台服务人员无法为全部旅客提供入住服务。

随后执法人员现场主持调解,由该酒店临时腾出管理服务人员的房间安排一部分游客入住,另一部分游客由该酒店联系附近其他酒店安排入住。2月14日,青阳市监所工作人员又组织酒

店、旅行社、旅客进行调解。最终,该酒店对预订标间及大床房的游客先行补偿200元,对入住无窗及附近其他酒店的游客每晚补偿400元,并对所有旅客赠送泉州地方特产一份。

无独有偶,2月14日晚间,晋江市陈埭镇市监所也接到类似的投诉,旅客称网上预订的酒店房间无法入住。执法人员经现场了解确认,该酒店房间在满房情况下未及时更新网上平台信息。执法人员发现该酒店新近装修营业,部分房间因电视等设备未配备完整尚未投入使用。执法人员即要求酒店整理腾出这些房间以及部分工作人员房间给旅客免费入住,最终全部滞留旅客均入住。

### 案例二 游客投诉高价面线糊 商家全额退还费用

日前,有游客通过社交平台反映,2月16日中午,他在某美食店购买10碗面线糊,每碗里仅加了两颗海蛎两个醋肉两片香肠,一碗收费为45元,加上三盘拼盘和三个粽子,一顿小吃合计消费740元,最后经沟通商家少算160元,实际收费580元。

鲤城区鲤中市监所接到投诉后,立即联合泉州市市场监管综合执法支队二大队到现场核查。经执法人员与投诉双方调解沟通,商家退还580元餐费,游客表示满意。对商家存在面线糊加料配菜未明码标价并有欺诈消费套路问题,执法二大队进行立案查处。

### 案例三 旅拍服务起争执 调解有力化纠纷

2月16日,晋江市新塘市监所接到游客拨打热线投诉称,他们通过高德地图找到商家预约旅拍,每人费用为399元,约定拍摄30—40分钟,底片50张。游客一行5人拍摄后发现,5个人的拍摄时间只花了不到一小时,并且存在妆容草率、成品照片还有闭眼的情况,因此要

求商家向每人退还199元。

接到投诉后,晋江市新塘市监所值勤人员当即电话联系双方沟通了解情况,双方在照片质量以及服务情况存在较大纠纷。执法人员随即赶往现场调解,经过两个多小时的沟通协调,双方达成和解,商家按游客要求每人退还199元,合计995元。

### 案例四 簪花不成起冲突 商家被责令整改

2月13日下午,丰泽区东海市监所接到游客投诉称,他们到蟳埔村游玩时,在一家摄影店铺里交了499元,为小孩购买了穿蟳埔传统服装拍摄服务,店铺的化妆服务用了很长时间完成,又引导他们到另一家摄影店里去拍照,由于拍照等待时间过长,在此期间,店铺工作人员态度恶劣,险些产生肢体冲突,因此投诉商家未诚信经营,并威胁游客人身安全。

东海市监所执法人员立即到涉诉商家开展现场检查。针对游客反映的商家服务不到位、服务态度差等一系列问题,执法人员对经营者进行严肃批评教育,并责令该店立即整改;经调解,商家退还499元拍摄费用,游客也同意寄回因特殊原因穿走的发饰和服装。游客对处理结果表示满意,并通过微信反馈为执法人员点赞。

### 案例五 酒店一房多订 游客获得赔偿

2月12日晚上9点多,台商投资区东园市监所接到游客投诉称,其在平台上预订了某酒店房间,到达酒店后却被告知无法入住,游客要求赔偿并安排入住。执法人员赶往现场核实确认,该酒店在多个平台发布预订信息,因未及时同步更新预订情况,出现一房多订的现象,导致酒店预留房间不够问题。执法人员一面调解,一面对辖区酒

店民宿,寻找房源安排游客入住。当晚11点多,游客成功入住其他酒店。该酒店经营者承认管理经营上失误,对游客诚恳赔礼道歉,退还房费856元,并承担游客的打车费和入住其他酒店的差价共750元。

此外,当晚11点多,惠安县崇武镇市监所也成功处置了一起一房多人预订的投诉,酒店与投诉者达成“退一赔三”的和解。



扫一扫二维码  
了解更多信息

## 丰泽区开展新春“扫黄打非·护苗”专项行动

泉州市  
深化精神文明创建  
关爱未成年人健康成长

本报讯(融媒体记者龚翠玲 通讯员许冬福 文/图)春季开学前夕,丰泽区“扫黄打非”办联合新闻出版、文化执法、教育等部门开展春季校园周边出版物市场专项检查,营造良好的校园周边文化环境。

检查组实地走访丰泽区实验小学、泉州九中、泉州市师范学院附属中学、湖心实验小学、丰泽区第二实验小学、泉州市实验中学等学校周边书店、文具店。每到一处,执法人员首先查验各出版物经营单位相关证照,进货存根是否留存完整,所售书籍进货渠道是否合法正规;同时利用“扫黄打非”手机APP“出版物查询”功能对部分图

书进行抽查,重点检查是否存在销售宣扬淫秽色情、暴力、恐怖、迷信等内容的非法出版物,是否销售侵权盗版的教辅教材,坚决杜绝盗版、违法、内容不良的违禁刊物;检查文具店是否存在销售不良不雅文具玩具等违法违规行为,要求各经营单位要亮证经营,从正规渠道进货,保存进货单据。此外,还引导2家未办证书店尽快到相关部门办理证件。

检查组还向经营业主宣传“扫黄打非”相关法律法规以及正版盗版鉴别方法,教育和引导经营单位提高思想认识,自觉抵制非法印刷出版物、违禁制品等,做到依法经营、文明经营。

此次专项行动共检查校园周边出版物经营单位15家,接下来,丰泽区“扫黄打非”办还将继续开展校园周边出版物市场专项整治行动,完善落实中小学校园周边文化市场长效管理机制,为青少年健康成长营造良好的文化市场环境。



执法人员对图书进行抽查