

提前预订却无房 酒店“退一赔三”

“五一”长假临近,泉州市市场监管局通报春节文旅消费典型案例



融媒体记者 林志安 整理

花钱预订客房,到店却被告知无房可住;身体不适无法泡温泉,申请退房遭拒;在酒店洗澡时,淋浴房玻璃门突然爆裂致伤……“五一”长假临近,日前,泉州市市场监管局通过微信公众号,发布了今年春节期间数起消费投诉典型案例。记者了解到,今年春节期间,该局高效处置了450条涉旅消费投诉和网民诉求,全力营造“放心消费”的节日文旅市场环境。



预订客房到店无房 酒店“退一赔三”

今年2月18日晚上11时,游客邵先生反映,其通过某平台支付566元预订惠安县螺阳某酒店一间客房,抵达酒店办理入住时却被告知未预留房间,无法安排入住。邵先生既气愤又无助,投诉要求酒店按照“退一赔三”标准为单方面违约“买单”。

惠安县螺阳镇市场监管所接到投诉后,第一时间致电邵先生,详细了解事情经过与具体诉求并安抚邵先生的情绪,随后前往现场核查,调取订单信息,核对酒店预订及入住记录,确认系酒店管理脱节导致“网上订了房,线下没留房”。

经调解,酒店经营者认识到因自身管理服务疏漏构成单方违约,退回邵先生566元住宿费并支付3倍赔偿金1698元,双方达成调解协议。

就餐被多收50元 店家退款并致歉

2月19日,游客王先生反映,其在某餐饮店就餐时,按菜单标价消费应为160元,结账时却被收取210元,要求退还多收费用。接诉后,丰泽区市场监管局调解人员立即开展核查调解,确认因春节期间店内客流较大,服务人员核算价格失误,多收取消费者50元。

执法人员现场对经营者开展普法教育,重申明码标价、准确计费要求,强调即便节假日忙碌,也必须严

格核对收费金额,坚守诚信经营底线。经营者认识到错误,当场向消费者致歉。经调解,游客顺利收到退款,并对处理结果表示满意。

簪花写真没拍成 押金遭拒退终返还

2月20日,游客王先生反映,其提前通过微信与某旅拍店联系,支付600元押金预约拍摄簪花写真,拍摄当日他按时到店后,因不满意店内服装款式,决定不在该店拍摄,要求退还押金,遭到商家直接拒绝。

经丰泽区市场监管局调解人员现场核查,证实游客仅完成到店确认环节,未产生化妆、簪花、拍摄等任何实质性消费,商家以“预约占用档期”为由拒绝退款不妥。调解人员向商家负责人宣讲《消费者权益保护法》等相关法律法规,同时结合春节文旅消费旺季的市场环境,引导商家换位思考、善待顾客。经调解,双方达成协议,王先生顺利收到退款。

身体不适无法泡温泉 酒店拒绝接受退订

赵女士花费2499元预订了2月23日安溪某温泉酒店的住宿和泡温泉服务,却在2月22日早晨突发身体不适,无法按原计划入住。她随即联系酒店方说明情况并申请退订,酒店方以订购页面已书面明示“节假日不可退”为由,拒绝接受退订。

2月22日当天,赵女士向安溪

县市场监管局求助。接诉后,调解人员立即展开调解,核查确认退订纠纷是顾客个人身体原因所致。调解人员积极宣讲有关格式条款使用、消费者基本权利保护等相关法律法规,耐心劝导酒店方,在未造成实际损失的情况下,更人性化地处理顾客退订退款需求。

酒店方认识到,在坚持法律原则和双方约定的基础上,还应考虑合理的人情因素,让法律与合约的制定与执行更贴合大众情感和公序良俗,最终同意全额退款。

淋浴房玻璃爆裂致划伤 酒店赔偿并司法确认

2月24日晚上,游客周先生入住南安某酒店,准备洗澡时,淋浴房玻璃门突然爆裂,他的手和脚被飞溅的玻璃碎片划伤。酒店工作人员立即送他去了医院,但双方就善后赔偿金额产生了争议。

接到周先生投诉后,南安市官桥镇市场监管所的工作人员赶到酒店,一边安抚周先生的情绪,一边和酒店负责人沟通。“根据《消费者权益保护法》的规定,酒店应当对消费者尽到安全保障义务,本次意外酒店需承担相应责任。”调解员向酒店方耐心普法。

经过沟通,双方矛盾缓和并达成调解协议,酒店退还房费并赔偿周先生共计1291元。为切实保障消费者权益、落实调解结果,调解人员引导双方申请司法确认,法院出具民事裁定书赋予协议强制执行力,该纠纷圆满解决。



设置道闸影响通行 源淮社区居委会:为小区安全而设

庄先生来电反映:我们平时骑电动车从丰泽区源霞路淮云别墅区进出,可是现在淮云别墅区设置了道闸,不让车辆随意进出,给大家出行造成不便。

源淮社区居委会回复:淮云别墅区设置道闸的位置是在小区的红线范围内,之前小区外的车辆确实可以从小区进出,但后来考虑到开放式不安全,因此设置了道闸。目前经过多方协调,在上下学期间及上下班期间,小区保安会视情让电动车进出。

地下停车场漏水

世邦泰和物业:会再排查和修补

张先生来电反映:我是南安市水头镇中骏璟峰小区的业主,我们小区地下车库漏水严重,一下雨就会出现漏水情况,已经持续挺长时间,一直没有彻底解决。

世邦泰和物业管理有限公司回复:此前已对地下车库漏水问题进行过一次整改。漏水问题需等到雨天才能排查出漏水点,再进行二次修补。我们近期遇到雨天会再进行排查。

小区附近占道经营

丰泽区城管局:将派人前去整治

秦女士来电反映:我是丰泽区城东街道埭头社区昶兴·万璟城南区的住户,小区西北门口外是东星路,最近早上有很多商户在东星路靠近毓才街路口摆摊占道经营,影响我们出入。

丰泽区城管局回复:我们将让辖区中队前去整治占道经营问题。我们也了解到,城东街道和埭头社区正联合规划一个临时菜市场,位置在该小区附近的一块空地上,目前正在报批中,批复下来后会进行规范管理,不会让摊点占道经营。

(刘燕婷 柯丽娟 张小玲 整理)



明湖路

占道挖掘机开走了

曾先生来电:丰泽区明湖路湖心实验小学门口路段,有一辆挖掘机停在路边好几天。上下学高峰时段车流量和人流量大,挖掘机停在那边影响通行。

丰泽交警大队接到96339来电后回复:我们让辖区民警过去核

处理。96339回访时,曾先生回复:挖掘机已经开走了。

山海路

围墙内仍堆放垃圾

陈先生来电:丰泽区山海路泉州市丰泽幼儿园(城东园区)旁边有一堵围墙,里面堆放垃圾未及时清理,长此以往容易滋生蚊虫。

埭头社区居委会接到96339来电后回复:我们让保洁人员加强清理。96339回访时,陈先生回复:最近

路过依然看到有垃圾堆放。

宝洲街

石板材重新更换了

网友“愿泉州更美”向@96339记者热线反映:泉州中心市区宝洲街南丰新城这侧人行道多处石板材松动。

泉州市城市管理综合考评中心接到96339来电后回复:我们会转相关部门处理。

96339回访时,泉州市城市管理综合考评中心回复:石板材重新更换了。

钱塘街

河沟已经清理干净

陈先生来电:晋江市池店镇钱塘街山姆会员商店附近的河沟,水体较为浑浊,还有一些死鱼漂浮在水面上,希望有关部门尽快处理。

池店镇政府接到96339来电后回复:我们会去现场核实处理。

96339回访时,陈先生回复:河沟已经清理干净,水体也已恢复正常。(刘燕婷 张小玲 柯丽娟 肖打 整理)