日照市12315统计旅游旺季消费纠纷

渔家乐成投诉热点

本报通讯员 李海霞 弓弘 本报记者 姜海姣

记者10月9日从日照市工商局12315申诉举报指挥中心获悉,今年6月至8月旅游高峰期,12315共受理涉及旅游消费咨询、申诉、举报信息78件,较去年同期的64件增长了21.8%。其中,咨询、申诉、举报人多为外地游客,渔家乐等中小型餐旅馆纠纷、市场鲜活海产品缺斤短两问题等是投诉热点。

“挨宰”的多为外地人

据日照市工商局12315工作人员介绍,今年6月至8月旅游高峰期,12315共受理涉及旅游消费咨询、申诉、举报信息78件,其中,消费咨询63件,申诉8件,举报7件。较去年同期的64件增长了21.8%,占服务类消费投诉的17.6%,占受理总量的3.2%。

在这些旅游消费侵权案件中,有74件案件的咨询、申诉、举报人为外地游客,也就是说,挨宰的多数都是外地人。

据市工商局12315的负责人万辉分析,外地游客流动性大,游玩时间短,遭遇消费纠纷等不及处理就要离开,考虑到维权时间不充足,维权成本大,等不起,所以很多人遇到侵权后大都选择吃哑巴亏。“除此之外,一些不法经营者也有意拖延,拖到外地游客没有条件等下去,最后不了了之。这些都纵容了侵害外地游客权益行为的发生。”万辉说。

记者了解到,这些案件的侵权人仍以渔家乐等中小型廉价餐旅馆为主。“小型餐旅馆在为游客提供低价、便捷服务同时,因缺乏行业统一规范,卫生条件、硬件设施及服务质量得不到保障,价格也比较混乱,容易引发消费纠纷。”万辉说。

餐饮住宿是投诉热点

8月3日,游客王先生和朋友一同来日照游玩,当天他们选择在奥林匹克水上公园一家宾馆入住。入住前宾馆工作人员告知游客标准间价格为每天100元,王先生订了两间房,共住5天,交付了1200元费用,其中房费1000元,押金200元。

然而8月5日,宾馆负责人突然告知王先生,按照惯例,旅游旺季房价随时上调,从该日起每间房费标准上调为180元,需另外加钱才能继续住宿。交涉不成,王先生便拨打了12315消费者申诉举报热线求助。后经山海天工商所调解,宾馆承认了错误,不再加收住宿费。

据12315工作人员介绍,根据日常受理的消费咨询看,涉及的问题主要集中在以下几个方面:菜品不明码标价,以封海期为由对海鲜类菜品乱要价、高要价,结账付款时发现菜价与标价不符;饭店禁止游客自带酒水,收取未标明的服务费,饭菜质量差;房价与约定价格不符,入住期间随意涨价,借损害宾馆财物为由扣留押金;预订房间不能按约定提供,卫生设施条件差等。

“另外据消费者反映,部分小型餐旅馆对菜价、住宿价格及退房时间等告知事项不明确。部分小旅馆单方面限定退房时间,或未提前明示退房时间,在12时以前驱赶游客或加收住宿费,对超过退房时间未退房的游客,宾馆方面有的以钟点房加收房费,有的以日住宿费的一半加收房费,钟点房费或住宿费无统一收费标准,随意性大。”12315一名工作人员说。

万辉说,价格方面的消费纠纷因《价格法》调整,接到这方面的投诉,一般建议消费者找物价主管部门处理或由工商部门将案件线索移送物价主管部门处理。关于退房时间问题,《中国旅游饭店行业规范》修订时删除了对退房时间及延迟退房收费标准的限定,仅建议商家与消费者协商并明示,缺乏统一明确的收费标准,对宾馆经营者缺乏必要的制约手段。工作人员建议消费者,在入住前先与商家达成协议。

缺斤少两屡禁不绝

8月25日,一位来自沂南的消费者反映,说在日照一批发市场上购买了2公斤的活虾,回家一过称,发现只有1.7公斤,被卖虾的坑了30多元钱。类似的申诉12315旅游高峰期间还接到3起。

据东港工商分局有关负责人介绍,就海鲜经营户缺斤少两、欺客、宰客现象,工商部门每年都要不定期地进行整治。但是,由于经营者大多通过对计量仪器进行改动等隐秘手段宰客、欺客,加之外地游客存在维权难问题,这种违法行为被发现的几率并不高。一些不法经营户还是冒着被处罚的危险继续缺斤少两,导致这种问题屡禁不绝。

齐鲁晚报 TODAY 今日日照
2011.7.12 星期二
“虚秤”卖海鲜,一斤仅六两
大泉河部分摊点坑了不少外地客
中考二批志愿 录取线480分
电线困住三人 消防破门救援
小区烧毁高杆 断了业主生路

本报7月12日C01版曾对海鲜市场缺斤短两现象进行过报道。

相关链接

日照市工商局局长孙乐平:

净化旅游环境需各部门合力

日照市工商局局长孙乐平说,以上问题的存在为日照市旅游业抹了黑,必须引起旅游从业者与相关部门的高度重视。

孙乐平说,旅游市场监管涉及到多个部门,单靠工商一个部门的力量很难监管到位,针对消费者反映较为强烈的消费价格、食品安全、旅游质量等问题,建议由政府统一牵头组织,各相关部门相互配合、联合执法,督促海鲜排挡、渔家乐等小型餐旅馆全面落实海鲜产品明码标价,公开服务项目和服务收费标准;加强对景区周边食品及商品质量监督检查力度,确保旅游产品市场消费安全。

“我们必须广泛动员,发动旅游从业者、相关行业协会、相关职能部门共同净化日照市旅游业发展环境,靠过硬的软硬件来吸引天南地北的游客。”孙乐平说。

天气适合生长 叶菜价格回落

本报10月9日讯(记者 姜海姣 郭佳) 9日,记者走访日照市各农贸市场发现,香菜、茼蒿等叶菜价格大幅回落,最高降幅达70%。

记者从石臼农贸市场和营子市场了解到,近日许多叶菜价格都较之前有所回落。其中,降幅最高的茼蒿由每斤5元降至每斤1.5元,香菜已由前段时间的每斤10元降至4-5元,油菜由每斤1.3元将至每斤1元,而生菜、小白菜的价格也有不同程度的回落。

营子市场的商贩梁燕说,多数叶菜在节前就已出现回落趋势,节日期间再次下滑。叶菜多为本地种植,由于前段时间的高温和降雨,影响叶菜生长,价格自然居高不下。而现在的天气正适合叶菜生长,“叶菜的长势很好,正是集中上市的时段,价格也就降下来了。”

此外,节日期间,青椒、黄瓜、西红柿、茄子、卷心菜、芸豆和冬瓜价格上涨,分别由节前的每斤2.3元、1.8元、2元、1.7元、1.4元、3元和0.7元,涨至2.5元、2元、2.5元、2元、1.5元、3.5元和0.75元。据了解,这些蔬菜的价格略涨主要因为处于接茬期,菜农要在一批菜成熟后再种下一批,而大棚蔬菜还没有上市,供应量不足导致价格上涨。

肉禽蛋价格 均将稳中有降

本报10月9日讯(记者 姜海姣 郭佳) 日照市物价局发布的国庆期间农副产品价格信息分析显示,“十一”期间,猪肉价格由节前的每斤15.5元,下降为15元,降幅为3.2%。

鸡蛋价格由每斤5.1元,下降为4.9元,降幅为3.9%;牛肉、羊肉价格仍保持在每市斤20元和29元。根据监测数据显示,节日期间肉、禽、蛋类市场价格与节前相比下降2%。预计今后一段时间内,肉、禽、蛋类市场价格将会继续稳中有降。

此外,大豆油和色拉油价格分别由每斤5.3元和5.4元,下降为5.2元和5.3元,分别下降1.9%和1.9%;花生仁和大豆价格仍保持在节前的每市斤6.5元和2.5元;花生油价格也保持在节前的13元。