

酒店一房多订,旅行社非法“转包”客人,公司未履约便注销……

泉州2024年消费维权典型案例发布

N海都记者 黄晓蓉 通讯员 苏晓晖

在美容院充值24.5万元,美容院却以销售员离职为由拒绝提供相关服务;点外卖,发现披萨包装盒上有活蛆,商家拒不承认;出租车司机载客不打表,却以人头收费……昨日,泉州市市场监督管理局、泉州市消费者权益保护委员会联合发布泉州市2024年度消费维权典型案例。

案例1:一房多订无房住,酒店退费补差价

2024年2月12日晚上,消费者王女士提前在平台上预订了泉州台商区某酒店房间,到达酒店后却被告知没房无法入住。王女士要求赔偿并安排入住。

经泉州台商区市场监管部门调解人员核实,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。本案例中,商家的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条关于预收款服务的规定:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,

应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”

经调解,双方达成协议,商家退还房费856元,并承担消费者的打车费和入住其他酒店的差价共750元。

案例2:大额充值后不提供服务,美容院退还21.5万元

2024年11月26日,消费者王女士反映,某美容店宣传“充值返现、拉人返利”,其充值24.5万元,办理了一张预付卡,但充值后未能与销售员取得联系,商家则以“该销售员已离职”为由拒绝提供相关服务及退款,与商家多次协商无果。

鲤城区市场监管部门调解人员了解到,消费者预付24.5万元,商家仅赠送价值3万元的礼品,未再提供服务,且拒绝退款。本案例中,商家的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定:“经营者和消费者有约定的,应

当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”

经调解,双方最终达成协议,消费者保留价值3万元礼品,美容店退还款项21.5万元。

案例3:早教机构转让未告知,法院判机构退费

2021年4月9日,胡某某与经营早教机构的某教育信息咨询服务公司签订一份《课程销售协议》,购买127节课程服务(含赠课2节),并当场支付全部课程款。

2022年1月27日,该公司与甲公司签订《债务转让协议》,将未到期学员课程服务义务转移给甲公司承担。当日,该公司注

销,但未将合同义务转移一事告知胡某某。胡某某仍继续在该早教机构的门店接受课程服务,后该早教机构因经营不善闭店,胡某某遂起诉合同相对方某教育信息咨询服务公司注销前的法定代表人庄某某,请求解除《课程销售协议》并退还未消费的培训费用。

庄某某一审未应诉,石

狮市人民法院经审理认为,某教育信息咨询服务公司于《课程销售协议》到期前注销,其行为明显违约,且其未经依法清算即注销,庄某某作为公司股东应承担退还未消费课程费的民事责任,判决庄某某退还胡某某课程费7854元。庄某某不服一审判决提起上诉,泉州市中级人民法院驳回上诉,维持原判。

泉州集中销毁2000余件假冒伪劣消防产品

海都讯(记者 黄晓蓉 通讯员 黄阿兰) 3月12日,泉州市多个部门联合在南安举办假冒伪劣消防产品集中销毁暨科普宣传活动,现场销毁2000余件假冒伪劣消防产品,并通过实验演示、科普互动为市民揭开伪劣产品的“真面目”。

据介绍,泉州是全国三大消防产品生产基地之一,也是全国消防水带及灭火器生产企业的主要集中区域。在活动现场,消防救援人员使用消防斧捶击、无齿锯切割、压路机重力碾压等方式,将前期多部门联合行动中收缴的灭火器、水枪、软管卷盘、喷淋头、水泵接合器、地上消火栓等假冒伪劣消防产品



当场销毁不合格灭火器(部门供图)

进行集中销毁处理。

“大家看,正规灭火器喷射时间超过15秒,而伪劣产品不到5秒就‘哑火’了。”防火监督员、宣讲员一边操作演示,一边向消防安全重点单位人员科普消防产品的鉴别及正确使用方法。

泉州市消防救援支队防火监督员苏毅坤介绍,

为规范消防产品市场秩序,即日起至3月31日,泉州市消防救援支队将联合市场监督管理局、公安局等部门深入辖区各县(市、区)持续聚力消防产品监管,以严格的监管、有力的执法、广泛的宣传,让“满意消费”成为消防产品市场的新常态。

案例4:点外卖包装盒现异物,商家赔偿1000元

2024年7月23日,张某在某外卖平台下单,向某餐饮店购买了一份10英寸的披萨,实付款22.89元。后该平台骑手将上述食品送至张某住处。张某在准备食用时发现披萨包装盒上有数只活蛆。张某立即向该外卖平台及该餐饮店反映,该外卖平台于2024年7月23日退款22.89元,但该餐饮店表示

自己的餐食和包装盒均不存在问题,双方协商未果,张某遂向鲤城法院提起诉讼,要求该餐饮店赔偿1000元。

鲤城法院受理案件后,认为张某提供的订单、事发时拍摄的视频、照片及家中监控视频等,足以证明某餐饮店销售的披萨包装盒上黏附活蛆的事实。《中华人民共和国食品安全法》第一

百四十八条第二款规定:“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元”,故张某主张某餐饮店赔偿1000元,有事实和法律依据,予以支持。

案例5:非法“转包”旅游团,一旅行社被重罚

2024年,泉州市文化广电和旅游局接到群众投诉,称在某平台直播间购买了泉州某国际旅行社的旅游项目,却遭遇了无法退款的困境。

经调查,泉州某国际旅行社通过某平台大肆销售在线包价旅游产品。为节省成本,旅行社将招揽

的游客,通过“网络供应商”委托给旅游目的地的地接社接待。截至2024年5月22日,该旅行社在网络平台共售出13821单,其中已核销1724单,实际组织了9个包价旅游团。这9个旅游团,旅行社均无法提供与游客签订的旅游合

同。此外,9个包价旅游团中,有4个团旅行社仅提供与“网络供应商”的沟通信息,对于实际接待社的相关信息及经营旅行社业务的许可证明却无法提供。

泉州市文化广电和旅游局认定该旅行社行为违法,并依法对该旅行社作出严厉处罚:没收违法所得4595元,并处罚款40000元。

案例6:快递网点未备案,罚款10000元

2024年9月17日,消费者周女士反映石狮某速递公司未经允许使用其手机号码进行寄件,快递寄出未使用真实姓名,寄件部门核实处理。

2024年9月21日,市邮政管理局执法人员到石狮市灵秀镇进行现场检查,在执法检查中发现石狮市某速递有限公司设立的灵秀镇某网点未按规定进行备案且开设已超20

天,存在开办快递末端网点未按规定备案的行为。

市邮政管理局依据《快递业务经营许可管理办法》,对石狮市某速递有限公司作出罚款10000元的行政处罚。

案例7:按人数收费,的哥被罚200元

2024年4月20日,泉州市交通运输局接到市民举报称:其于当日傍晚乘坐出租车从丰泽区浔埔村到鲤城区的酒店,驾驶员未打表,到目的地后收取费用80元。

经交通执法部门调查取证核实,驾驶员敖某与乘客互不认识,为了多赚钱,敖某按每人20元向4名乘客共计收取运费80元。交通执法部门认定驾驶员的行为属于不按照规

定使用计价设备,考虑到敖某在近一年内系初次违法,便参照《福建省交通运输行政处罚裁量权基准制度》中一般情节规定,给予当事驾驶员敖某罚款200元的行政处罚。

国网惠安县供电公司关于销户终止供电的公告

根据《供电营业规则》第三十五、三十九条规定,因以下用户已工商注销或连续6个月不用电,且经现场确认不具备继续用电的条件,我公司将对以下用户进行销户。请相关单位(企业)自本公告见报之日起1个月内及时联系我单位申请恢复受电设备或申请办理销户。未办理的,我公司将依法进行销户,终止供电。

户号	户名	户号	户名
3507540623300	泉州台商投资区黄金来养殖场	3505400012443	泉州翔峰鞋业有限公司
3505400012339	泉州市兴东养殖有限责任公司	3505400004097	惠安县翔山镇集兴建筑材料厂
3505400015311	泉州富龙箱包有限公司	3505400004086	卧龙山矿泉水厂
3507528676029	惠安县百崎五一综合开发农场	3507536925135	煌鑫(福建)混凝土发展有限公司
3507531256281	泉州惠安县龙溢养殖场	3507622189306	中标集团福建中标科技有限公司
3507538730720	泉州台商投资区永隆达塑胶制品有限公司	3507521689543	惠安县百绿农牧开发有限公司
3507523201642	泉州台商投资区五一综合开发农场	3507516945056	惠安县百绿农牧开发有限公司
3505400012186	泉州台商投资区华辉盛石雕工艺品加工厂	350755631985	惠安昆盈水产有限公司
3505400015181	惠安县洛阳吉贝赤屿空心砖厂	3505400018222	惠安县三恒石材制品有限公司
3505400015315	福建省东陆建设工程有限公司	3505400010141	祥业石材
3507544633129	福建中江建设有限公司	3505400010152	后洋火明石材厂
3505400012050	惠安县久富建材预制厂	3505400018365	钱明泉
3505400012297	树忠石材加工厂	3505439617416	幼儿园
3505400012408	庄厦钦	3505439617417	屿光幼儿园
3507677884852	泉州东风物流有限公司		