

低价游？你掉进的可能是个“坑”

律师:旅游消费者依法维权亟待关注

中国青年报社社会调查中心联合问卷网日前进行一项共有2202人参与的“全国两会期待调查”。调查显示,六成以上受访者希望规范旅行社经营行为、查处诱导消费购物等不良现象。



消费者随旅行团出游。记者奚柯柯

旅游者:便宜果然没好货

“说好的人住四星级酒店、餐饮可以享受‘零自费’;没想到,在整个八天旅游行程中,只有最后两天的住宿水平与旅行社的宣传基本相符,其他几天的行程就实在不敢恭维了。饭菜难吃不说,导游还会在景点把大家拉到购物点,劝大家好不容易出来一趟,多买点土特产和民俗商品带回去,如果有人不买就会在言语上冷嘲热讽。”昨天下午,90后小伙子陈华跟记者吐槽,前不久,他和女友一起通过旅行社跟团去云南旅游的经历,坦言“自己一不小心掉进了深坑,实在是太郁闷了”。

陈华的经历,相比于一些老年人参加“免费团”的遭遇,还算是好的。

“退休后没什么其他爱

好,不喜欢打牌、搓麻将,就喜欢和老伴一起外出旅游四处转转,把年轻时因工作繁忙挤出时间看看祖国大好河山的遗憾补回来。”从市区一国有企业退休的朱平老人告诉记者,“春节后,一家旅行社的工作人员到社区来发小传单,宣传特别针对老年人的‘夕阳红低价游’,江浙沪的景点都有,最低的团队价格只有两百元。我和爱人报了去浙江杭州、嘉兴、湖州地区的旅游团。没想到,每到一地,茶叶、丝绸制品、紫檀木小工艺品等,一路上各种旅游纪念品在导游引导下买了一大堆,最后一算,一趟低价游跑下来,几天内花了五六千元!这哪是什么‘低价游’?分明就是‘购物游’!”

朱平对记者感慨道,不出门不知道,跑一趟才知道,一些四处兜售的“低价游”其实就是个噱头,个中套路很多,市民们特别是老年朋友在准备报名跟团出游时一定要多留个心眼,不要花了冤枉钱。

类似的吐槽,记者在采访中了解到,身边一些朋友深有同感。来自政府热线的统计也表明:每到旅游旺季,此类旅游消费纠纷显著增多。

“入春后随着气温逐渐升高,外出旅游的市民越来越多,‘春游经济’也开始升温。我们希望有关部门进一步规范旅行社经营行为,提高导游的个人素质,采取有效措施治理一些违规从业乱象。”市民许红梅的话,说出了不少人的心声。

旅行社:市场确实需整顿

许多人疑惑不解:旅行社做这种“低价”甚至“零负团费”,利润从哪里来?导游怎么赚钱?一名旅行社负责人介绍,其实很简单,要保利润,一个是“压降”、一个是“拆分”。

何为“压降”?跟酒店、餐厅这些经常打交道的合作伙伴,包括飞机、高铁、客轮、旅游大巴等交通运输单位,旅行社肯定要谈好团队出行的最低价格,往往要把价格压到不能再压了为止,目的是以最低的成本进行运作,确保可争取到一定盈利空间,这就是“压降”。

何为“拆分”?购物店也就是旅游商店是一个重点,以常见的银饰、银质工艺品为例,目前,市场上白银的价格是每克5元左右,导游带游客到旅游商店后,价格卖到18元至20元,这部分的

利润是由旅行社和商店拆分的,旅行社必须要保证收益;至于其他形式的收费性娱乐项目,包括常见的民俗村体验等,其利润都是要拆分的,这些都是隐形的,旅游者难以察觉。

昨天下午,我市永安旅行社负责人胡国钰对记者坦言:旅游市场亟待整顿和规范。“行程路线摆在那儿,明明需要人均两三千元的刚性支出,有同行却降至两三百,他不玩套路怎么赚钱?”胡国钰说,“‘低价’‘免费’这种操作表面上也迎合了市场需求,因为一些个人或者单位想出去旅游,但想着省钱,于是就想报低价团甚至免费团出行。好了,一旦你出了门上了路,消费购物就是绕不开的坎,成本几百元的牛皮席可以卖上万元,几百元的翡翠玉石首饰卖到几千元也是常事;更可怕的

是,花了大钱却买了假货。”

胡国钰介绍,身边有一些同行专做针对保险公司、保健品公司、金融企业等特定对象的“渠道团”,定位“感恩回馈”之旅;“无锡有个包机专去新疆,4月份全被低价的、免费的‘渠道团’给包掉了,可见业务之火爆。到了旅游目的地,购物消费是必然的;如果都不购物,候机候车时间就被延长,有效的旅游时间就被压缩,最终利益受损的还是游客。”

“旅游市场的旅游线路也有高端和低端之分,你不做低端的,你的业务就会被别人瓜分,导致自身被边缘化。面对低价甚至免费的挤兑,我们左右为难:一方面老客户不能丢,另一方面参与‘低价战’无利可图甚至亏本,违心事又不想做,这就是目前我们面临的现实问题。”胡国钰说。

律师:依法维权亟待关注

中国青年报社社会调查中心联合问卷网新近展开的一项调查显示:推动旅游业高质量发展释放旅游消费潜力,52.5%的受访者希望完善旅游交通服务,保障交通网络畅通;规范旅游市场秩序,62.1%的受访者希望规范旅行社经营行为,查处欺骗强迫购物等不良现象。

我市一名职能部门的工作人员表示,涉嫌忽悠的“不合理低价游”必须抵制和打击,可以通过典型案例来达到遏制效果;可以通过游客满意度调查、行政约谈等手段加大事中监管力度,同时进一步畅通举报投诉渠道,不让举报电话成为“空话”,严肃处理消费者维权问题;对于导游的业务培训也有必要加强,切实提升导游素质和服务质量。

“从往年的旅游形势分析,开春后南通人往昆明、大理、丽江这条‘云南线’的较多,到海南玩的也不少;到了夏季,青海、甘肃、新疆等大西北地区成为南通人的旅游热点区域,去西藏的也有,但由于高原反应等原因,并不是所有人都适合。”胡国钰介绍,“到南通来旅游的游客近年来也越来越多,但总体上还是南通人往外跑得更多些。”

那么,旅游消费者应该如何避免掉入“低价游”“免费游”的“深坑”呢?胡国钰为此支招献策:“首先,市民决定好旅游线路报名入团

时,要仔细阅读相关合同,对整个行程中涉及的酒店餐饮、交通工具、景点娱乐等做到明明白白;其次,如果旅游途中涉及诱导欺骗、强迫购物等不良行为,可取证保留,以便事后投诉维权。最重要的是,任何时候都不要贪图便宜,特别是老年人更要擦亮眼睛,不要被低价和免费所误导,造成不必要的经济损失。”

“目前,旅游消费者依法维权亟待关注。旅游消费者作为消费者群体中的特殊人群,有着不同于一般消费者的特性,因此,消费者权益保护问题成为旅游市场健康有序发展必须解决的问题。从法律层面看,旅游者的特定旅游权益,包括人身和财产安全权、知情权、享受诚信服务权、求偿权等,都必须引起关注。”昨天下午,我市一名知名律师在接受记者采访时介绍,“从现实状况来看,旅游消费者的许多权益并没得到有效保护,譬如,旅游合同外的诱导性、欺骗性购物,不但损害了消费者的知情权,还损害了享受诚信服务权,如果得不到合理解决,那么,又伤害了消费者的求偿权。至于在旅游过程中因导游提醒不到位发生事故,还损害了人身和财产安全权。所以,旅游消费者的权益保护仍然任重道远。”

本报记者周朝晖 奚柯柯

本报实习生庄姝

相关新闻

低价旅行团有哪些“擦边球”?业内人士揭开有关套路

晚报讯 低价旅行团为了招徕客户,都有哪些手法?昨天,记者采访了业内人士,他们为市民揭示了一些个中内幕。

行程里会有很多购物店。行程里有某某文化体验馆、某某民俗村、某某博览中心等,里面一般都是卖银器、玉器、菌子、中草药和土特产,进去后一对一销售,其实就是变相监督你,不买就说难听的话。因此,市民报团前要仔细看行程中有无购物店。

变相加价,额外收费的地方一大堆。纯玩团一般都含索

道、缆车,购物团都是游客自购,甚至还会加一些保险费,你不坐就会让全车人等你。市民要提前看清楚团费里是否包含景点缆车、小交通等。

强制消费,先诱导后威胁。导游会在车上推销玉器、银器,这些东西本身价值很低,忽悠后价格虚高。市民为此要有定力,别轻易动心。

带你去玩收费项目,更过分的会带你去假景点。报团前要了解清楚哪些项目是额外收费的,并且问清收费标准,避免踩雷。

记者周朝晖 奚柯柯