

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

“说好的入住四星级酒店、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不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”其实就是一个噱头，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同样表明：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“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”？商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

“ 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

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而道远。”

本报记者周朝晖 奚柯柯
本报实习生庄姝

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