

# 教你识破四重旅游陷阱



扫一扫  
唐山市旅游局

付费产品和出境游保证金的两个通知,保证金现在已经是明令禁止不得收取了。应该对游客进一步地灌输这种消费意识,对于预付费的旅游产品要尤其小心,因为需要交付预付金的旅游企业有可能会出现偿付危机,或是公司资本金不足有可能导致资金链断裂。

所以购买旅游产品的时候一定要避开这种预付金的陷阱。目前国家已经明令禁止不得交于旅行社或者私人账户,而是必须要有第三方资金托管,保证资金的安全性。预付费产品一般比较便宜,但是出游品质很难得到保障,凡是有预付费或保证金的产品都不要购买。

## 低价团陷阱 谨慎甄别

**现象:**一些旅行社经常会打着低价团甚至是零负团费的旗号来吸引游客的注意,这时候就要提高警惕了。

**支招:**低价产品要警惕,近年来很多游客对于价格敏感度较高,单纯追求低价产品就会带来很多后续服务问题。由于旅游产品是非标准化产品,涉及行前咨询了解、行中游览接

待、行后服务等一条龙打包的整体价格,因此在购买旅游产品时不要单纯追求低价产品。专家告诉记者,低于正常市场价格的旅游产品,谨慎购买,以防出现低价团遭受甩团、强迫购物等问题;对于车站、码头、景区周围散发宣传单的旅游产品,谨慎购买。

## 购物陷阱 辨析质量

**现象:**旅行团经常会带着游客去各类指定的购物场所,这些场所的产品质量往往很难保证。

**支招:**旅游法规明确规定:不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目等。在旅游的过程中,建议消费者提防购物陷阱,谨防旅游行程安排安排的购物景点等,防止上当受骗。旅游景区附近、非当地人日常消费场所尽量不购买奢侈品。如果在购物店买到假货,游客在旅游合同约定或者旅行社指定的旅游商场购买的商品有在商品中掺假等不符合质量要求的,游客可以要求旅行社赔偿,旅行社赔偿后有权向旅游商场追究责任。



## 交通陷阱 提前咨询

**现象:**有时候旅游产品里的交通会遇到火车晚点、航班延误的情况,或是有的产品里承诺的交通保障没有实际兑现。

**支招:**旅游交通方式的选择上,相对标准化的旅游产品有一定的参考标准,因此游客也更加好辨别产品内容。在大交通方面,如机票是否已经出票,出行时间,选用的航空公司,是否直飞等,船票是何种舱位、船舱位置等。在小交

通方面,是哪一种交通方式,租车、大巴、还是自驾,车辆是否是指定车型,是否含有保险,是否包含私兼导等。确认车辆为平台所有,还是代售,如果代售请确认第三方机构的资质、车辆维护状况、司机资格等。

专家表示:旅游交通工具要么属于旅游团包车的,要么属于旅游目的地公共运营的,从外观上看安全系数均较高。正规旅游交通,均有明确的站点、路线、不在半路揽客。自助游旅游者,尽可能在目的地乘坐公共交通。

## 保证金陷阱 全面禁止

**现象:**曾经有很多旅行社都采取让游客缴纳一笔出境游预付金或保证金的方式,并宣扬此种方式能享受到出游优惠,典型案例有海游旅游、清扬五洲、布拉旅行等。

**支招:**专家表示:国家旅游局已出台了禁止直接收取预

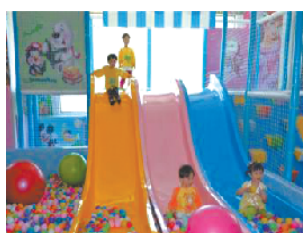
## 儿童游乐园消费 成近期投诉热点

2月份12315信息采集综合服务平台投诉分析显示,近期儿童游乐园消费投诉成为热点。

如今,很多商场购物中心里开设了儿童游乐园,吸引了不少家长和孩子们,特别是到了周末,游乐园成为孩子们的首选之地。但同时它也因安全、卫生、经营管理问题引发了部分纠纷。

消费者王女士向工商部门反映,她为孩子在某商家办理实名制儿童游乐园卡,有效期至2018年6月,近日接到商家通知要闭店。可当消费者要求儿童游乐园尽快退卡时却遭到对方拖延办理。后经工商部门调解,经营者已退还消费者服务费。

“12315”工商工作人员表示,2月份,“12315”、“96315”两条热线陆续接到有关儿童游乐园引发的消费投诉。家长们的投诉主要存在以下几种情况。一是暗藏安全隐患。一些儿童乐园出现吊顶脱落、电线裸露等情况;二是消费环境令人堪忧。很多儿童游乐园建在购物中心地下楼层的边沿角落,存在通风不畅情况。还有些刚刚装修不



久开业的游乐园存在未挥发干净的异味;三是预付费消费存在风险。儿童游乐园多数是以预付费方式经营,发生过经营者因经营不善闭店、转让或恶意卷款逃逸的情况,导致消费者无法继续接受服务。

工商部门提醒消费者在为孩子选择游乐场所时:一是要对游乐场所进行实地观察,查看场所内设施是否存在安全隐患,工作人员是否尽职尽责在场内维持秩序;二是查看游乐场所是否有营业执照和消防许可证等证件;三是选择办理预付费卡时要谨慎,办卡后要保留相关证据,一旦发生纠纷及时进行维权;四是家长们要仔细阅读游乐场的游玩须知,根据孩子年龄、身高等要求选择;五是对于低龄的孩子,建议家长们陪同进入游乐场所,切莫因自身监护失误而导致意外发生。

## 三大法宝解锁旅游维权

旅途中难免会出现一些突发情况或纠纷,如果遇到问题要学会拿起法律武器进行维权,熟知法律法规、掌握维权举措都是成功维权的重要保障,《旅游法》、《旅行社条例》、《最高人民法院关于审理旅游纠纷若干规定》、《消费者权益保护法》、《合同法》、《侵权责任法》都是需要牢记的旅游维权法律法规。相关专家也给出了一些实用性的维权建议,教您做一名智慧维权的文明游客。

### 旅游纠纷维权:逐级协商申诉

当发生旅游纠纷时,首先是和旅行社进行交涉,协商解决途径;协商不成的,可以向法院提起诉讼或者有仲裁协议的向仲裁机构提出申请;也可以向旅游、工商等主管部门提出投诉。如旅行回来后发生纠纷,消费者可以拿着旅行合同和发票,到消费者权益协会,当地旅游局进行投诉和调解。如果调解不成,可申请仲裁和向人民法院提起相关诉讼。

按照旅游合同的约定:在行前遇到不可抗力或者意外事件的,双方经协商可以取消行程或者延期出行。取消行程的,旅行社向旅游者全额退还未旅游费用。已发生旅游费用的,应当由双方协商后合理分

担。在行程中遇到不可抗力或者意外事件,合同不能完全履行的,旅行社经向旅游者作出说明,旅游者同意变更的,可以在合理范围内变更合同,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者。

### 安全事故维权:明确责任归属

游客就餐后万一食物中毒,首先应告知导游,迅速送中毒者到就近医院检查、就诊;然后取物留样检验,向当地卫生监管部门投诉,明确中毒原因和责任归属。如果是参观就餐引起,导游应代表旅行社为游客向参观地维权求偿;如果是游客自己外出就餐引起,应自己负责,旅行社也应积极协助游客处理。可在返回后及时向组团社所在旅游质监部门投诉。但需要注意的是,如果在旅游过程中已接受事发当地行政主管部门处理的事件,组团社所在旅游质监部门将不再受理。

危及旅游者人身、财产安全的,旅行社应当采取相应的安全措施,因此支出的费用,由出境社与旅游者分担。造成旅游者滞留的,旅行社应采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用由旅游者承担,增加的返程费用双方分担。

### 交通晚点维权:买保险留证据

发生火车晚点、航班延误或取消等突发状况,旅行社应代表游客向铁路和民航维权求偿。多向航空公司了解航班停、改、飞等情况,消费者在联系旅行社的同时,还可以拨打各大航空公司的服务电话或者登录主页进行查询,多渠道了解机票情况,并可以把了解到的相关信息与旅行社工作人员共享,以便尽快解决突发问题。

注意留下相关线索证据和保险所需要的证明,鼓励消费者购买旅游意外保险,是保证消费者权益的较好方式。如果遇到航班延误等突发性的交通晚点事件,一定要做好相关事情的证明和证据。比如航班延误,可以到航空公司柜台开具航班延误证明,以作为保险理赔的证据。

