

●特别提醒

凌晨出发航班时间莫弄错

吴先生与妻子在网上订购了2月27日出发去马尔代夫的4晚6天蜜月自由行，花费2.7万元。2月27日晚，夫妇二人来到浦东机场，准备搭乘凌晨1:00出发的航班。但到了值机柜台，工作人员却说他们买的是前一天的机票，航班早就飞走了。

原来，吴先生搞错了出发时间，误把“凌晨1:00出发”理解为2月27日晚上到机场，乘坐次日凌晨1:00的航班。

更让吴先生感到郁闷的是，他们购买的是一款“马尔代夫6天4晚”的特价自由行产品，限制条件比较严格。事后尽管委托旅行社向航空公司与酒店进行了多次交涉，但航空公司与酒店均不同意退款，并向吴先生开具了全损证明材料。这也意味着，全部的损失只能由吴先生自己承担，原先期待许久的旅行，最终竹篮打水一场空。

■点评：携程旅行专家告诉记者，一些特价线路多以凌晨红眼航班居多。但游客需要明确的是，所有航班的起飞时间票面显示均为当日。购买凌晨航班的乘客，务必前一晚就到达机场，办理值机手续。例如，机票票面显示为3月20日零点10分起飞的航班，乘客需要3月19日晚间就到机场办好登机牌。

另外，由于出发时间比较晚，不少凌晨航班的价格都比较便宜，在退改签方面有着严格的规定，如果有退改签的需求，乘客请谨慎购买。

专家还提醒，如果乘客没赶上凌晨航班，比较理想的弥补方式是再自行购买一张下一个航次的单程机票，先到达目的地，之后再按照原定时间回程。不过，有一些特价国际机票规定，去程未使用，回程也不能使用，建议客人先到航空公司值机柜台问清楚自己的机票属性，以免花费冤枉钱。

加价机票、捆绑购物、变相零负团费……
春季出游“陷阱”多，上当要取证聚焦
3·15

尽管去年针对旅游业内顽疾的《旅游法》已出台，但为了规避法律制裁，一些不法旅游企业仍旧变着花样设下了新型旅游陷阱。随着今年春季旅游旺季的来临，本报记者搜集整理了眼下常见的旅游陷阱供市民防范。

记者 周雁 通讯员 王一宁 骆益琼

陷阱1

零负团费转战网络团购

五天四晚三星品质双人游贵宾券+10万元旅行社责任险！后经市旅游质监所调查，该旅行社从未印制并授权过任何单位和个人发售此旅游产品抵用券，该网站为无证经营旅游业务，涉嫌“零负团费”。

■点评：旅游是特许经营，经营相应的旅游业务应持有旅游行政管理部门颁发的旅行社业务经营许可证，并在工商行政管理部门办理设立登记。旅游者在选择旅行社时，不可盲目轻信旅游产品广告，应多方了解旅行社的资质及其是否有相应的旅游产品，以确保该产品的真实性。旅游者在选择团购券时需警惕“零负团费”，要对旅游产品价格及其服务质量有合理的心理预估，以防贪小失大。

陷阱2

机票退改签费用加价收取

一张6.8折北京到广州的机票。此后，张女士因为订到了高铁想退机票。退票时，她发现手续费竟然高达票价的60%。客服人员说如果选择改签，除去为票价60%的改签手续费外，还要补上换乘机票的折扣差价。

代理声称60%的退票费，海航的规定却是飞机离站前改签的最低收费标准为舱位票价的5%，最高收费标准为舱位票价的10%；退票的最低收费标准为舱位票价的5%，最高收费标准为舱位票价的30%。

■点评：问题的症结是机票代理商加价收取了退改签费用，而一般消费者因对机票产品不熟悉，可能就要多掏不该掏的钱。机票销售代理环节集合了众多中小代理商，市场鱼龙混杂。出于安全考虑，携程建议消费者挑选可靠的大型票代商，或登录航空公司官网预订机票。

陷阱3

高品质团服务却不见品质

的一趟行程。

在旅行社工作人员天花乱坠的介绍下，周女士一家开开心心地出游了。可到了海南他们发现，吃的、住的根本就与想象中的完全不同，毫无品质可言，令他们一家郁闷不已，一回宁波就向旅游质监所进行了投诉。

■点评：旅游团费受旅游市场淡季旺季因素影响较为明显，高团费不一定代表高品质，还得考虑春节、黄金周等特殊时期对团费价格的影响。在签订旅游合同时，要看清楚具体的条款，根据合同约定的餐饮、住宿的具体标准来判断出游团的品质程度，作出合理的预估，不要盲目听信旅行社工作人员的解释。就同一条线路要货比三家，多询问几家旅行社。在行程中，如遇到降低服务标准的情况，可通过手机拍照、录像等方式保留好相关证据，以便回程后进行维权。

赖小姐十分热衷于网上团购，去年年底，她发现宁波某团购网站发布了一条关于旅游的团购信息：仅208元！到旅行社另付380元享原2860元“韩国小清新”

在机票的退改签费用等方面加价牟利是一些“黑代理”的常用招数。

春节前，张女士通过网上机票代理订了

陷阱5

购物点“绑架”景点

城，卖玉器、卖茶叶、卖小商品的都有，真不知道到底逛的是景点还是商店，让马先生一家十分失望。

■点评：《旅游法》明确规定，旅行社在旅游活动中可以指定具体购物场所，但应当按照诚实信用、自愿平等、协商一致的原则，与旅游者订立书面合同。并且，旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，不得通过指定具体购物场所获取回扣等不正当利益，不得诱骗消费者，也不得影响其他不参加相关活动的旅游者的行程安排。

在出行前，旅客要尽可能做足功课，通过网络了解旅游目的地的基本情况，做到心中有谱。在签订旅游合同时，要逐条仔细查看条款，如有疑问可要求旅行社作出明确的解释，以免在旅途中“不经意”遇上购物点。在旅行过程中，如遇强迫购物等问题，要注意保存好相关的证据，以便回程后进行投诉维权。

新《旅游法》实施后，马先生一家参加了宁波某区一家旅行社的“昆大丽”6日游。马先生发现，在行程单中看着很不错的景点，如云南民族村、云南茶乡、七彩云南等，到了“景点”才发现都是购物商

今年春节，周女士一家参加了宁波某旅行社的海南高品质五日游，团费一人就达8550元。周女士一家经济水平较好，她认为出门旅游就是身心的放松和享受，所以她选择了宁波市规模较大的一家旅行社中最贵

3·15现场投诉受理，市民最关心的还是食品安全

12315去年食品类申诉增25.6%

商报讯（记者 周雁 通讯员 葛荣国）昨天是“国际消费者权益日”，我市消保委、市场监督管理局等社会团体与职能部门在中山广场联合举行了现场咨询维权活动。从昨天受理的情况看，消费者的投诉集中在通讯、食品安全、珠宝玉石、金融、房产、交通等方面。

食品安全是老百姓日常最关心的话题之一，与市民生活息息相关。12315昨天接到了多起关于食品的现场投诉。市民王先生前不久在二号桥批发了10斤芝麻，回去抓了一把清洗，结果芝麻褪色严重。

“天然色素会这么容易褪色吗？褪色会这么深吗？我怀疑买到了染色的芝麻，如果使用了什么染色添加剂，那会不会对身体有很大危害？”芝麻虽小，但却给王先生留下一连串疑问。

去年食博会期间，叶女士买了一袋黑木耳，回家清洗时也出现了褪色。不过叶女士当时觉得褪色是正常现象，没特别当回事。不过吃完这些木耳以后，她老觉得身上奇痒无比。虽然拿不出证据，

但她还是对木耳表示怀疑，昨天她向工商部门投诉，要求检测这些木耳，对产品质量做出鉴定。

事实上，食品问题一直是全年关注的焦点。2013年12315中心食品类申诉共受理2460件，与上年相比上升25.6%，居商品类申诉第二名，申诉量较大的食品种类分别是烘焙食品、乳制品、水产品。

食品类申诉反映的问题一是质量方面，投诉较多的是食品内含有异物、变质、过期，因食品变质或含异物造成消费者食用后身体不适，双方就后续赔偿问题产生纠纷；二是食品类预售提货券争议，店方预售的食品提货券因票券过期、店方关门转让等原因导致提货券无法提货，造成消费争议，引起群体投诉；三是销售价格方面，店方出售食品特别是超市，标价与实际结算不同，后续又没有妥善处理引起争议。



78岁的袁大爷正在现场投诉保健品质量问题。
记者 王增芳 摄