



游客参加“不合理低价游”将受罚？

已经遭坑害了还要被追责,这让很多人有点想不通

国家旅游局25日发布提示称,非法“不合理低价游”的买卖双方均须承担法律责任,游客参加“不合理低价游”可能也要受罚。此提示一出,很快引发公众质疑。

对此,国家旅游局相关负责人表示,作出如此提示是因为有些游客贪便宜选择低价游,反过来助长了不法企业。市场监管下狠手,必须依靠游客配合。如果不配合,市场仍然无序,没有改观的迹象。

那么,新规存在哪些普遍性疑问?在实际中能否落地?

焦点二

“虚假合同”如何鉴别?

国家旅游局的提示中称,游客与经营者签订虚假合同,一方面需要承担法律责任;另一方面,一旦被查获,不仅不能获得赔偿,还将受到处理。国家旅游局正在研究制定相关的处理办法。

记者采访发现,不少游客和业内人士认为,游客在签订合同时,大多数情况下都是不明真相。已经被坑害了还要被追责,这让很多人想不通。

如何鉴别虚假合同?河南康辉国际旅行社有限责任公司主管段玉东介绍,国家旅游局和工商总局都有规范的旅游合同文本,合同中对于费用、行程等都有十分详细的规定。一般来说,消费者和旅行社签订这类正式的合同都不会存在虚假、欺骗问题。

据介绍,目前行业的虚假合同行为,主要是旅行社跳过国家标准合同文本而私下签订合同的行为,这类合同就是虚假合同,其随意性大,消费者维权困难。业内人士表示,在一些

一日游、短途游中,虚假合同依然存在,消费者往往难以鉴别。

河南一家旅行社导游徐薇介绍,出于恶性竞争的目的,一些旅行社确实可能私下里降低价格。例如,旅行社和游客商定好协议上签订云南游3200元,实际上游客只需要支付2500元。蒙在鼓里的游客感觉占了便宜,但他们不知道,旅行社承诺的旅游项目会因此变得没有保障,只有实际行程发生后才会知道之前签的是虚假合同。

“这种情况下签订的合同能让游客去承担责任吗?旅游主管部门有什么办法去区分自愿还是被迫签订的呢?是算虚假合同还是强制购物呢?”安徽合肥游客张瑶提出了自己的疑问。

法律专家指出,行政监管部门很难对虚假合同逐一取证判断。并且,从监管时间段而言,合同如果履行完毕没有出事就很难监管,只有双方出现争执与纠纷,虚假合同才会浮出水面。

焦点一

“不合理低价游”如何界定?

“什么是合理?什么是不合理?如果300元游香港不合理,那多少算合理呢?”北京市民杨女士表示困惑。

上月底发布的《国家旅游局关于打击组织“不合理低价游”的意见》中列出了“旅行社的旅游产品价格低于当地旅游部门或旅游行业协会公布的诚信旅游指导价30%以上”等5种行为。记者采访旅游企业和基层旅游管理部门发现,这样的界定标准在实际中很难执行。

记者查询中国旅游协会等部门搭建的“全国重点城市热点旅游线路价格参考平台”发现,从北京出发到哈尔滨及雪乡5日旅游参考价格应在2000元-3000元之间,但携程网上一款类似产品最低报价仅为1199元。按照界定标准,这款旅游产品是否应该被认定为“不合理低价”?携程网客服人员表示,这个报价包含了正常旅行费用,属于“纯玩0购物”行程,不是低价游。

旅游业内人士认为,“全国重点城市热点旅游线路价格参考平台”的指导价与实际市场存在脱节的情况。指导价里包含

的景点、交通等费用相对僵化,并且很多价格都处于波动状态,指导价的真正作用还不大。记者了解到,除部分热点旅游城市和线路外,目前还有不少地方并未出台指导价,公众没有判定价格是否合理的依据。

河南康辉国际旅行社有限责任公司主管段玉东介绍,旅行线路定价一般都是按照市场的一个大概标准。例如,从河南出发到港澳的团一般价格在3500元左右,如果大大低于这个价格肯定达不到成本,必然会在购物等问题上,是“不合理低价”。但是,多数时候,游客不了解其中的“潜规则”,对于一些介于合理与不合理之间的价格缺乏判定能力,很容易受到宣传蛊惑,忽视低价背后的隐患。

广东财经大学旅游管理与规划设计研究院院长张伟强教授表示,目前,如何界定“不合理”缺少科学合理的手段。业内人士认为,管理“不合理低价游”是主管部门职责所在,不该将责任转嫁到消费者身上。连执法部门都难以界定的“不合理低价游”,本身就处于信息接受弱势地位的消费者,根本没有能力去判定。

焦点三

解决低价游之患靠什么?

张伟强分析认为,“不合理低价游”出现的根本原因,一方面是旅游市场长期病态发展,导游群体地位不高、收入不稳;另一方面是同质化现象严重,靠低价恶性竞争。

记者查阅相关法律条例发现,我国对惩处不合理旅游行为早有明确规定。2009年5月1日起实行的旅行社条例明确规定,如有“欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目的”,对旅行社、对导游人员、领队人员都要进行相应处罚。在旅游法中对此类行为也进行了明确的规定。然而,基层旅游执法人员表示,由于实际追责过程中存在诸多困难,现有的法律法规并没有发挥出预期作用。

安徽省旅游局一名工作人员反映,由于旅游纠纷存在取证难等问题,监管部门多选择大事化小的方式,大大降低了法律的震慑作用。

山东大学管理学院教授王德刚表示,在抵制低价游和负团费的行为中,消费者确实有义务参与,但旅游部门是否有权力对消费者进行惩处需要考量。

多位专家表示,在很多低价游中,消费者的利益和人格尊严已经受到严重损害,如果再追究其法律责任不合情理。还有专家认为,在法律法规执行不力的情形下,把“板子”打到游客身上,似乎有监管错位的倾向。

安徽大学旅游系副主任李经龙认为,可以借鉴一些西方国家旅游业经验,改变一费制的旅游市场报价现状,将旅游过程收费透明化。具体而言,就是参团费只包括住宿、大巴等硬性要素价格,涉及景点门票等弹性收费价格在旅游途中由游客自行选择,让游客拥有更多选择权。
据新华社

宁波海曙欧亚男科医院

看男科到欧亚

电话:2785 9999
院址:解放南路8号



华生国际厨电城

http://www.nbshhome.com 8616 7888
宁波江南路1666号 绕城高速交叉口
公交线路:754 753 783 755 原石桥站下

净水器系列 敬请关注10.30日宁波晚报电器系列



TOCLAS
BE5144A
*3500
¥2500



A.O.SMITH
史密斯
美国热水专家
净水机AR75-D1
送400元超市卡
价值1680元
精品床上四件套
¥4508



Hanshan Pure
净小宝
UPU01U-B3
超滤型净小宝
*3888
¥2188



YIDAJI
电解水机HI-TA812
*16900
¥11900



冰尊 BENSHION
冰尊净水K9
*4850
¥3350

OULIN 欧琳



ARROW 箭牌橱柜

美的 Midea

PUSEN 普森



厨电价格风向标 一步到位