



315 消费者权益日·特别报道

# 五千多元飞迪拜还能住七星酒店？付完钱客服才说价格标错了 “互联网+旅游”看上去很美 但还是得留意其中的一些“坑”

□记者 史妮超 通讯员 孙怡

近年来，随着“互联网+旅游”的逐渐兴起，越来越多的消费者喜欢通过互联网端订机票、订酒店、订旅行套餐。然而，这样的方便背后，有时也可能隐藏着各种猫腻。有关专家提醒广大消费者，通过互联网购买相关旅游产品，在关注价格的同时，还要仔细阅读双方约定条款，详细了解产品内容以及售后服务规定。



## 过了315， 消费者仍可通过 微信与记者互动

本报讯(记者 史妮超) 消费遇过哪些窝心事?如何维权最有效?今年315期间,本报记者推出的“买姐消费指导”公众微信号,为广大消费者打造首个集消费维权、资讯、指导为一体的微信互动平台。该平台推出后,引起了众多消费者的关注。

早在2011年的315期间,本报就首次利用新浪微博的平台推出了首个网上互动交流的“微访谈”活动,为广大读者搭建了维权交流的新平台。到去年为止,本报的“微访谈”一共已经成功举办了四次。

而今微信普及,越来越多的网民开始把微信当成重要的社交工具。在此背景下,本报记者在市消保委的支持下,特地搭建了“买姐消费指导”这样一个微信互动平台,围绕消费的方方面面,推出了这一全新形式的维权品牌。该平台推出后,受到了众多消费者的关注。其中,已有部分消费者通过该微信,向“买姐”发来留言信息,诉说了其消费中遇到的窝心事。

如市民陈女士提问称,自己网上团购了美容服务,但实际消费时对方服务不到位,每次约定好的时间,到了以后又反复以有老客户没做完或者老客户要优先推脱。对此,市消保委副秘书长周丽娟通过我们的微信支招:“通常在购买团购商品时,双方应签订书面的协议或合同。如服务内容与约定内容不相符,可以根据所团购的网络平台上的经营地址,向当地具备行政管辖权的工商部门有效投诉。”

也有市民提问,黄金周的时候,星级酒店服务质量和水平良莠不齐,并且存在旅游旺季乱涨价的情况,请问该如何处理这些事情?“酒店服务价格是市场调节价格,但必须明码标价,明示消费者。如果遇到需要维权的情况,建议保存好消费小票。”周丽娟建议。

此外,网友们还纷纷吐槽包括以次充好、跨境购买到假货、售后服务无保障等一大堆“窝心事”。对此,市消保委维权专家一一进行了解答。

315活动结束后,本报记者将继续通过“买姐消费指导”微信平台与广大消费者互动。

记者互动微信  
“买姐消费指导”

## 5299元直飞迪拜还能住七星级酒店？付完钱客服才说是价格标错了

今年2月22日,家住月湖盛园附近的市民忻女士在淘宝网上的中青旅店铺内购买了两份“上海直飞迪拜4晚5天自由行”的旅游产品。

“因为一直很想去迪拜,刚好看到这家店铺在搞促销活动。这份迪拜旅游产品说明上写着,四至七星级酒店可选,分别对应着选项中的经济、轻奢、奢华、土豪、双城、皇室6种套餐。而当我选择七星级酒店对应的皇室套餐时,弹出的价格是5299元。”

5299元包含了上海直飞迪拜的来回程机票,还能住七星级酒店和全球闻名的迪拜帆船酒店?这让忻女士非常心动,马上就下单了2份“皇室套餐”,并通过支付宝成功支付了共计10598元。并且迫不及待地就开始在网上搜索迪拜自由行攻略。

然而让忻女士大失所望的是,第二天该中青旅淘宝店铺的客服人员来电告诉她,5299元所包含的只是迪拜市区四星级酒店的住宿及来回机票费用。而并非

她所拍下的“皇室套餐”。“皇室套餐”对应的价格是18888元。

该客服表示,如果忻女士坚持选择“皇室套餐”,就要另外支付27178元的差价。对此,忻女士很不解。“如果‘皇室套餐’对应的价格是18888元,那我在商品页面选择这个套餐时,价格系统弹出来的就应该是18888元,而不是5299元。”

对此,该中青旅淘宝店铺的解释是,由于该旅游产品正在参加淘宝聚划算活动,只能设置一个价格。所以消费者在选择不同套餐时,价格系统所显示的始终是最低价格。

考虑到自己在付款后,还未与该中青旅淘宝店铺签订旅游合同,维权存在一定难度。最后,忻女士选择退掉了这2份旅游产品。忻女士表示,通过网络支付的旅行款已经打回了账户,但由此给自己带来的时间、精力上的损失却再也找不到责任方来弥补。

## 网上提前买好门票很实惠？到景点门口了还是要“被加钱”

去年6月21日,正值周日,来宁波旅游的杭州人陆女士准备入住鄞州区伯豪华悦主题酒店。而此前,陆女士在去哪儿网上购买了该酒店价值398元的住宿券,住宿券上注明周日至周四入住时需加价50元,周五、周六入住则加价150元。

然而,尽管陆女士入住当日刚好是周日,该酒店却以同时也是父亲节这一特殊节假日为由,要求加价150元。双方无法达成一致,陆女士向12315进行投诉。

经查,加价150元是该酒店因特殊节假日临时进行的价格调整,但并未反映在消费者购买的旅游产品网站上。经工作人员调解,该酒店主动对陆女士执行此前去哪儿网上所说明的加价50元,消费者表示满意。

陆女士并非个例。因各种原因导致的网购旅游产

品在实际使用中遭遇加价较为普遍。去年4月5日,市民张先生在去哪儿网上订购了宁海梁皇山3A景区的门票。“门票原价是50元,去哪儿网上的价格是30元,相当于打了6折。当时订购的时候觉得还挺划算的。”

没想到,等张先生与家人一行到了该景区门口的时候,景区售票处的工作人员对张先生在去哪儿网上买的优惠门票并不认可,并表示每张门票还需要补交20元。这让张先生非常不满。

经与当事人与景区双方了解,该景区已经停止与去哪儿网的合作,而该网站并未停止售票,由此造成了消费误解。对此,宁海县市场监督管理局责令该景区立即与去哪儿网联系,停止售票。并在景区醒目处与检票口贴出告示,告知消费者相关事宜。

消费提醒

## 网购旅游产品不应只关注低价

网购旅行产品确实给消费者们带来了不少实实在在的实惠和便利,但与此同时,也存在不少“坑”。

浙江省工商局3月14日发布2015年消费投诉评析报告,报告指出,网上预订旅游成为投诉新的爆点,存在线上购买的服务与线下实际服务差距大、网上订的酒店入住时单方面涨价、到店后被告知房间已满无法入住、网上预订景点门票景区不给予直接换票、要用团购券得额外加价等问题。

宁波一位旅游机构人士坦言,目前网络、微信、QQ群甚至一些APP充斥着不少资质不明、真假难辨的低价旅游产品揽客信息,容易误导消费者。同时网购旅游

实际上处于多头管理状态,出了问题到底是找网站、旅行社还是找工商、旅游主管部门,让消费者难以厘清。

该人士建议,消费者通过互联网购买促销旅游产品时,还是要选择有信誉的旅行机构。同时,预订时切忌心急下单,应先看清产品各项细节,包括旅游时间、行程、住宿、餐饮以及是否有购物行程、购物停留时间等。签订合同,并索取相关发票。

此外,一次好的旅游体验,往往离不开好的旅游服务。因此,在网购旅游产品时,不应只关注低价,应当将旅游服务、旅游服务品质如何等纳入选购的考虑范围,以确保获得有保障的、优质的旅游体验。

看男科 到欧亚

宁波欧亚男科医院  
OUYA MAN'S HOSPITAL OF NINGBO

健康热线: 0574-2785 9999

院址: 海曙区解放南路8号(兴宁桥西、天元大厦对面)

网址: WWW.NBNKYY.COM

国家食品药品监督管理局