特别报道④

游览时间、线路严重“缩水”
未参加自费项目遭导游晒照、辱骂、刁难……

这些旅游的坑你踩过吗？

外出旅游放飞心情很重要，但旅途中那些“坑”最好还是绕着走！昨天，宁波市旅游质监部门发布“2017年度宁波市旅游纠纷人民调解十大典型案例”，同时发布了“宁波市旅游投诉案例2017警示报告”，为您的出游保驾护航。

案例一 不参加自费项目，导游晒游客照片辱骂

【案情回放】市民陈先生一行9人近期在宁波某旅游公司报名参加越南芽庄的旅游，行程6日，费用共32041元，“其间没参加团里的自费项目，地接导游很生气，在朋友圈公开晒我们的照片进行辱骂和诅咒！”陈先生说，他是通过其他朋友反馈才得知导游这一过分行为的，“这绝对侵犯了我们的肖像权与名誉权。”而且由于有前述不愉快，导游在随后安排游客泡泥浆浴时，将陈先生一行跟其他游客进行“隔离”，把他们安排到其他较远地方进行泥浆浴。“这样的安排，让我们增加了往返路程，因此，实际比其他游客泡泥浆浴时间少了一个小时。”陈先生一行对此非常不满，投诉旅游公司，要求对该地接导游作出相应处理。

【专家评析】 导游代表旅游经营者为游客提供专业服务，除了应当具备专业知识与技能外，更应当具备一个服务者的素质与心态，在服务过程中固然不可避免地“逐利”，但同时应当遵守职业道德与操守，尊重和维护客人的权利与利益，导游应当为自己的违法或侵权行为承担赔礼道歉、消除影响、赔偿损失等法律责任。

【提示】旅游公司在重视市场开拓、旅游产品开发、旅游合同签订等工作的同时，也要对旅游合同的履行过程管理给予同等的重视，尤其要对导游的服务进行必要的过程监督，要让导游等一线服务者了解和学习基本的法律知识，避免侵权行为发生。

案例二 旅游像赶集，莫高窟多数洞窟没看成

【案情回放】市民李女士一家报名参加了宁波某旅游公司“丝路花雨C线张掖、祁连、青海湖、茶卡、敦煌双飞5晚6天”线路，发现旅游行程像是赶集，“实际旅游情况与旅游合同约定不一致，包括景点参观内容、景点游玩时间都有较大差异，而且跟地接导游反映后，服务态度很差，还发生了口角。”她说，“在鸣沙山游玩时，地接导游没有按承诺时间安排；紧接着在莫高窟也发生了类似情况，当时因为购买的是应急门票，导致游客实际只能参观其中4个洞窟，大多数洞窟无法参观。”

【专家评析】本案中的情况在“跟团游”中经常出现，包括缩短景点游玩时间、低质量的导游服务、未事前声明的区别性门票导致游玩范围受限等，这在客观上影响了游客的旅游体验。根据《旅行社服务质量赔偿标准》的规定，“旅行社及导游或领队违反旅行社与旅游者的合同约定，损害旅游者合法权益的，旅行社按下述标准承担赔偿责任：“擅自缩短游览时间、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目的，旅行社应赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用，并支付同额违约金。遗漏无门票景点的，每遗漏一处旅行社向旅游者支付旅游费用总额5%的违约金……”也就是说，在签订的旅游合同中，双方确认作为附件的旅游行程单应当是对合同双方具有约束效力的，提供服务的一方应当按照不低于行程单承诺的游玩时间和服务标准为游客安排行程、提供服务，反之即属于违约行为，应当承担违约责任。

【提示】旅游公司作为旅游产品的提供者，对旅游合同约定产品、服务应按质量提供，但该产品、服务的提供是一个持续一段时间的过程，与一般有形物体方式交付的产品有所区别，故消费者如确实遭遇旅游过程中的权益受损，应注意保留相关证据，如景区进出时间的确认、门票存根留取、与导游等的沟通记录(包括微信、短信)等。

案例三 老人旅游途中摔瘫，谁担责？

【案情回放】65岁的市民赵先生对青海心有向往，因此随本地某旅行社前往青海5日游。没料到的是，进行到行程第4夜时，赵先生在参观一处景点时不慎摔伤。旅行社立即安排医疗救助，但令人惋惜的是，经诊断，赵先生伤及脊椎，将导致终身卧床。“赵先生该次行程未告知子女，我们为确保更好的治疗条件，积极安排包机送到宁波等事宜，返程后才通过各种途径通知到赵先生家人。”旅行社有关负责人说。但赵先生家人得知后对此极为不满，投诉到旅游质监部门，认为旅行社没有及时告知此事，擅自采取了风险较大的治疗方案，而且表示，“老人摔伤与旅行社方面行程安排过于疲劳、未提示摔倒处照明不足等有直接关系，应对赵先生发生意外负较大责任”，要求旅行社应先予承担医疗费、护理费。

【专家评析】本案中，鉴于摔倒事件发生较为偶然，客观上，赵先生应承担主要责任，旅行社方面如安排行程不合理、未尽到安全告知义务，则也需承担一定的赔偿责任。在具体治疗中，旅行社采取了积极有效的救助措施，并且出于人道主义预付了先期的医疗费，应予认可。但对于后期治疗可能发生的医疗费、护理费，旅行社没有预付的义务。

【提示】旅行社的安全保障义务，需针对不同人群予以具体考量，针对老年人等特殊人群旅游团，应采取更周全更严格的安保措施。此种纠纷虽是旅游投诉中常见类型，但鉴于安全保障义务本身的附属、次要性，如旅行社确已履行必要的告知、消除隐患、必要防范措施、及时救助义务，也不应苛责旅行社再予赔偿。

旅游者方面，出行前应对自己的身体情况予以判断，理智挑选能够承受的出行线路。签订合同时，应将自己的伤病史告知旅行社，在行程中注意安全事项，对是否需要休息或接受治疗做基本判断。同时，也应主动提供家人信息，便于旅行社及时沟通对接。

记者 谢舒奕 通讯员 王一宁

网购月子餐看起来很美

医生：没宣传的那么神奇，食用要慎重

随着生活质量的提高，宁波的新妈妈们对坐月子这件事越来越上心。除了花高价请月嫂护理之外，对月子里的饮食调理也更加注重。曾经的长面、鲫鱼汤，开始被看起来更“专业”的月子餐替代，一些准妈妈们还特地从网上购买月子餐套装。然而看起来“大料”十足的月子套餐，实际上效果如何，是不是真的适合每个产妇，从专业人士的角度来看，还需要打个大问号。

孕妇：月子套餐料足得让人心动

市民周女士怀孕快9个月了，这是她的第二个孩子。由于生第一胎时没有好好注意，坐完月子后，身体差了不少。所以这回她和家人都相当重视坐月子的事。在朋友的推荐下，她在某网店购买了一套价值1000多元的月子套餐，打算好好补补。但最近一位做医生的亲戚提醒她，这种看似科学配比的月子餐，并不适合每个人，有些食材也不能乱吃。这下，周女士犯难了，这月子套餐到底是吃还是不吃？

根据周女士提供的品牌名，记者在网上找到了这家卖月子餐的电商。店里除了周女士购买的套餐外，还有好几款不同的产品。几乎每个产品的首页画面上都打上了“专业月嫂指导”“豪华套餐”“奶水足不发胖”等字样，并配以诱人的菜品图片，让人看了很心动。

随后记者又在其他几个电商平台上输入“月子餐”搜索，跳出来的产品也是琳琅满目。这些产品基本包含了生化饮、催乳汤、杂粮粥、甜品、煲汤料等。不少月子餐产品宣称有自己的“专属中医顾问”，有的还直接请明星代言。记者发现，在售的月子餐都能吃上28天，由四个阶段的套餐组成，一些套餐还区分了南北方。值得注意的是，这些月子餐的配料几乎大同小异，都声称有虫草花、猴头菇、花胶、竹荪、干贝、海参等高档食材，但价格跨度很大，从100多元到近2000元都有。

医生：按套餐标配并不科学

在一款售价1800多元的月子套餐评论区，记者发现有一些消费者在追评中反映套餐中就是一些茶包，用料也比较普通，质疑其性价比低，还有人表示，食用了产品之后并没有什么特别的感受，甚至还有吃完后皮肤过敏的。

在一些母婴论坛，记者也找到了不少询问购买月子套餐的帖子。不少发帖者和跟帖的网友都对是否需要花钱定制或购买月子餐比较迷茫。多数购买者也是抱着“不管有没有宣传的效果，总不会有害”“生孩子损耗大，总要补一补”等心态下的单。

随后，记者询问了宁波市中医院中医产后病专科的主治中医师郑书真。她告诉记者，因为每个产妇产前产后的状况是不一样的，如果按照统一的标配进补，可能并不能达到理想效果，她也看了不少套餐的用料配比，对一些食材、药材的使用，也存在疑虑。

“例如我看到很多套餐里有虫草、花胶、燕窝、松茸、猪骨汤料、乌鸡汤料等，且不论是不是真的用了这些原料，就功效而论，产妇在恶露排净之前，是不宜大补的。但是恶露排净的时间每个产妇都不一样，如果不顾实际情况就按照统一的阶段配比进补，效果会适得其反。”另外，对很多套餐中宣传的月子专用、芝麻油、月子水等，郑书真觉得这些食材并没有宣传的那么神奇，不建议特别购买。

记者 黎莉 通讯员 刘扬