

日前,针对屡禁不止的零、负团费旅游团及其所带来的强制消费等问题,国家旅游局提示,游客参与“不合理低价游”也将受到处理,目前正在研究相关处理办法。

“不合理低价团”问题频发,该由谁买单?

这一说法引发网民热议。网友认为,消费者不应为“低价团”买单,专家认为,解决“低价团”问题还需多方努力。

“不合理低价团”如何界定?

【网友态度】如何界定“不合理低价团”?网友纷纷喊“难”。网友“纠结小主”表示:“老百姓怎么知道成本是多少?”也有网友认为,消费者具有辨别低价团的能力,另有网友认为这一新规的难点在于如何确定“标准”。网友“fanjihuan”表示:“关键是多少钱算低价?立法没法执行!难道要把每条旅游线路的最低价公布出来?”

【官方声音】国家旅游局监管司有关负责人介绍,不合理低价游是经营者利用游客贪图便宜的心理,低价揽客,而后通过欺骗、强制游客购物等手段非法获利。国家旅游局多次提醒游客,警惕不合理低价的旅游团,今年十一假期前,国家旅游局发布《关于打击组织“不合理低价游”的意见》,再次强调“不合理低价游”的危害,列出5种“不合理低价游”的行为,并给出处理意见。

针对屡禁不止的零、负团费旅游团及其所带来的强制购物、消费等问题,国家旅游局监管司提醒游客,如果在明知是不合理低价团的情况下,与旅行社签订虚假的合同,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。

【记者调查】记者采访发现,在“低价团”面前,存在侥幸心理的游客不在少数。他们大多存有“我不购买,导游还能从我口袋里掏钱不成”“团里只要有其他人出钱,我就可以跟着混了”的想法。

中国旅游研究院武汉分院副教授龚箭认为,此次发布的旅游提示从游客的角度进行约束,体现出旅游部

门治理“零负团”的决心。一方面游客出游前也应简要核算吃住行娱费用,做到心中有数,切忌贪图便宜;另一方面,旅游部门应加大对常规旅游线路吃住行娱等基准价的发布,并且与当年物价等因素挂钩,供游客参考。

“不合理低价团”该由谁买单?

【网友态度】有网友认为,在“低价团”面前,消费者是弱势群体,旅游部门应该起到保护作用。网友“皓月银沙舞白浪”表示:“什么事情都要消费者自己负责审查,要有关部门干什么?”也有网友认为,旅游局的这种做法是将自身责任转嫁给消费者。网友“c6u2”表示:“不合理低价是怎么出现的,不就是管理不到位么?”另有网友认为,在签订合同以后,因“低价”导致的合同纠纷应该由消协或工商等法律途径解决。

【业内意见】“低价团”到底应该由谁管?对此,武大旅游发展与营销研究中心主任熊元斌认为,“低价团”现象是多种因素导致的,一方面,旅游应该由旅游局等主管部门进行监管,另一方面,“低价团”扰乱了市场经济的秩序,可由工商等主管部门监管。而从根本上杜绝“低价团”现象,还需要各部门联合起来,建立完善的旅游业发展秩序,让导游等从业者的工资待遇有所保障。

北京旅行社协会副会长钟晖认为,“低价团”的旅游合同是由旅行社与游客双方签订,认定这类合同是法院的职责,不应由旅游局来判定。他表示,过去很多年,舆论过分强调旅行社应该如何,而忽略了游客应该做什么。

“在‘低价团’的生态链中,游客、导游与旅行社等环环相扣,其中任何一个环节出现问题,都会造成恶性循环。”武汉学知旅国际旅行社负责人陈雪莹表示,虽然不掏钱或少掏钱就能游览风景,但

低价团风险显而易见,强制购物是常态。“治理零负团”以及“低价团”应该从多方面入手,避免类似事件发生。

“不合理低价团”如何治理?

【网友态度】针对“低价团”屡禁不止、事故频发的现状,网民纷纷表示,“低价团”已经严重影响到了出游规划,应予以取缔。网友“我是超级胡子”认为:“很多黑旅行社都有当地旅游管理部门作保护伞,旅游行业的管理部门应该起到管理市场秩序的作用。”

【专家支招】北京旅游学会副秘书长刘思敏表示,根据旅游法第35条规定,要严厉打击禁止零负团费旅游团,但是它有三个要点,一个是必须是以“不合理的低价”来招揽;另外要有诱骗旅游者到购物点去购物的行为;第三点还要从中获取回扣等不正当利益。这三个要件要同时具备,这在实际的执法过程中非常困难,可操作性也比较差,短时间内可能是有效的,但是“治标不治本”。“关键是要细化旅游法的相关规定,按严重程度进行分档分类,并设立严厉的处罚规定,产生比较大的、有效果的震慑作用。”

陈雪莹认为,之前屡屡发生的“恶导游”事件,就是“低价团”的典型问题。“导游由于没有底薪,缺乏保障,也缺乏考核奖励机制,因此大多抱着‘捞一把是一把’的心态从事旅游工作。提高旅游行业的准入门槛,提升旅游行业的工资待遇,是破解‘低价团’问题的关键。”

广东联建律师事务所律师王劲松认为:“旅游行业不断爆出种种负面新闻,旅游主管部门应自检自省,严格按照法律规定规范治理旅行社,要求其主动公布消费情况,同时向民众提供旅游参考价位,提示低价风险,仅仅苛责于旅游者明显不妥。”(据新华网)

不合理低价团 游客不能当同谋



25号,国家旅游局发布最新旅游提示,提示明确指出,游客与经营者签订虚假合同,一旦被查获,不仅不能获得赔偿,还将受到处理。新规一出台,引发社会热议。

关于旅游“低价团”、“零团费”、“购物团”的新闻,最近两年频繁见诸媒体。近日发生的内地游客疑因购物问题在香港珠宝店内起争执而被打致死事件;今年“五一”小长假期间,一段导游辱骂游客的视频曾疯传网络,而令人吃惊的是,数分钟里竟没有游客打断或者表达不满。

对此,曾有专家分析说,很多零团费、一元团费的“低价团”确实有潜规则,但这种旅行团并不存在信息不对称的问题,消费者已知其中可能存在的风险,所以这或许不能说是旅行社的阴谋,而应该是双方的“共谋”。

按照规定,旅游合同要在相关部门备案,所以理论上讲,只要旅行社和游客签订了不合理低价游的合同,存在的问题就会被监管部门发现。但倘若游客为了省钱,与旅行社合谋签订了阴阳合同、虚假合同,就不仅仅是给自己挖了坑,也是在帮助不法旅行社逃避监管,是在“为虎作倀”。

打击低价团宰客是维护消费者合法权益的举措,理应得到消费者的积极配合。少数人为了贪小便宜与旅行社“合谋”,这其实也是一种欺瞒。在这些与旅行社签订虚假合同的人当中,甚至有可能存在故意当托儿的“影子团友”,所以无论主观或者客观上,这种行为都会扰乱旅游市场秩序,损害更多消费者的权益。

对于最新发布旅游提示,有人表示了质疑,认为消费者难以判断什么叫做不合理低价游,所以不应该连带着惩罚游客。但这样的说法,其实混淆了两个方面的问题。首先,有些线路报价三五元究竟算不算“不合理低价”,游客当然不易判断,但是从以往曝出的低价游纠纷来看,基本上都不涉及什么“判断障碍”——倘若国内游包吃住住好几天,团费却不足百元,那么无论怎么算都不会“合理”,所以游客难以拿“不知情”来搪塞。

当然,治理当下的旅游乱象离不开游客的自律以及支持,但最根本的还是管好旅行社以及导游。国庆前夕,旅游局发布《关于打击旅游活动中“欺瞒、强制购物行为”的意见》,其中明确规定,“收取购物场所经营者回扣等不正当利益”一律认定为“欺瞒、强制旅游购物”。

罚旅行社的同时处理游客尽管看上去严厉,但都不如这一条规定“釜底抽薪”——倘若这条规定得到了强力执行,导游和回扣真能“一刀两断”,那么诸多问题都可以迎刃而解。(据网易网)

参与不合理低价团要担责,你哪个看?

25日,一则由国家旅游局发布的消息吸引了众多人的眼球:游客参与“不合理低价团”也将受到处理惩罚。亲爱的读者,你对这件事怎么看?

赞成:游客接受了低价就不该扯皮

解放碑某旅游门市负责人蒋女士:这真的是一个好消息,我举双手赞成。游客选择了低价团,就应该承担低价团隐藏的风险,比如购物时间比旅游时间长,自费项目多等。不少旅行社用低价团来吸引游客,很多游客对里面的猫腻,其实也心知肚明。比如花200多元就能去清迈旅游,你觉得合理吗?游客既然接受了这个不合理的价格,就不应该再来找我们“扯皮”。

游客向小姐:我参加了不少低价旅行团,其实就是碰运气,运气好,进的店少,运气差,进的店就多,有时每天早上7点起床就被带进购物店,每天有一半的行程是自费项

目,但自己选择了低价团,跪着也要走完。不合理低价团之所以一直存在,游客的“支持”也是其中一个很重要的原因。游客参加不合理低价团被处理,其实可以有利于规范旅游市场,让不合理的低价团没有生存空间。

中立:旅行社和游客在“打赌”

南坪某旅游公司负责人:如果团费想一低再低,能压缩成本的地方并不会太多。因此,不少旅行社便把主意打在了导游工资、购物店消费和自费项目中。比如,导游的收入就靠游客一路上的消费来决定。不少旅行社推出的低价团线路,其实都是在和游客“打赌”。如果运气不好,游客买得少,导游也不会没有工资。因此,低价团中,导游推荐自费项目时总是热情高涨。

不过,旅行社的低价团属于市场行为,游客也有自主选择权。低价团就像是旅行社和游客的一场“赌局”,游客最后需不需要承

担责任,要视具体情况而定。

反对:游客没义务判断是否不合理

重庆伟豪律师事务所律师庞雄飞:国家旅游局作为行政单位,发出这条旅游提示的初衷,是为了提醒游客。但提示的内容不太严谨。同时,我也不看好这个处理办法的可操作性。对游客来说,很难去判断低价是不是就不合理,也没有这个义务。不合理低价团的界定,应该由相关部门来提前审查,而不是把责任推给游客。

同时,游客与旅行社签订的合同只要不违法,就不应认定为“虚假合同”。如果合同最后在执行的过程中出了问题,也应该是旅行社的责任,不应该把游客绑在一起处理。

南岸某高校刘老师:我觉得,新规应该更多地去约束旅行社,减少恶劣的事件发生,而不是让我们这些没多少钱,又想去外面看看的市民来担责。(据《重庆晨报》)