

# 承诺住上海却住到了杭州

## 济宁旅游部门提醒旅游消费擦亮眼睛

文/图 本报记者 曾现金 本报通讯员 王有朋

### ●核心提示

“承诺住在上海却住在杭州,老人和孩子需另交附加费,变相兜售劣质旅游商品……”暑期旅游市场即将迎来出行高峰,济宁市旅游监察大队归纳了游客经常遇到的旅游消费问题,并以“以案说法”,提醒游客注意识别消费陷阱。



### 陷阱一 入团说好住上海 途中变卦住杭州

6月中旬,市民陈先生报名参加“世博游”散客团,旅行社口头承诺可以住在上海,到达目的地后才知道要住在杭州。

世博游是目前最火的旅游线路,陈先生在济宁一旅行社报名参加了一个“世博游”散客团。在咨询报名时,旅行社工作人员口头承诺:“江南水乡+世博游,价格便宜,还能住在上海。”陈先生认为这是一条很实惠的旅游线路。交完钱后,陈先生并没有和旅行社签订旅游合同。

游完杭州后,地接导游告诉陈先生他们要在杭州住一晚再去上海。第二天早上6点,陈先生一行赶往上海,到达世博园时,已经9点了。拿到票后,陈先生首先来到中国馆前排队。排了两个小时还没有到达中国馆入口。用完午餐后,不得不重新排队。当天,陈先生只参观了一个中国馆。“如果住在上海,我们可以早起买票入园,一天可能多逛两个馆。”陈先生说。

“不签旅游合同是散客团的弊病,真正投诉时却拿不出证据。”济宁市旅游监察大队队长赵在方说,参加散客团时,游客首先要和旅行社签订旅游合同,对于旅行社的口头承诺,最好在合同中注明,出现旅游纠纷,游客可以拿旅游合同作为证据进行投诉。

### 陷阱二 交了附加费 没提供附加服务

6月底,济宁退休教师胡先生和老伴参加某旅行社组织的“澳大利亚、新加坡七日游”。在签订合同时多交了3000元的附加费,可是在旅游过程中,旅行社并没有提供任何附加服务。胡先生投诉了这一行为。

胡先生介绍,该团一行28人,其中60岁以上老



旅行社旅游线路宣传广告。

人7人,18岁以下4人。旅行社的宣传单上的团费是每人13000元,但在签订合同时,旅行社要求60岁以上老人和18岁以下青少年每人多交3000元和3300元附加费,胡先生对此质疑。旅行社称,60岁以上老年人和18岁以下青少年消费能力不强,向这种类型的游客加收附加费用,是很多旅行社的“潜规则”。

胡先生说,在旅游过程中,他们的吃、住、行、游和大家一样,旅行社并没有提供任何附加服务,老伴买的东西并不比60岁以下的游客少,老伴的购物消费高达8000元。

赵在方介绍,《旅行社条例实施细则》中有明文规定,旅行社不得向老人或孩子提出与其他游客不同的合同事项,违者要受到处罚。在签订旅游合同时,游客应要求旅行社在合同中明确交通、住宿、餐饮服务安排及其标准;统一安排的游览项目的具体内容及时间;旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式;需要旅游者另行付费的游览项目及价格等。

### 陷阱三 花8000元 买回劣质名牌手表

市民张先生5月份参加济宁一旅行社组织的“夕阳红”旅行团,在旅游过程中遭遇变相兜售劣质旅游商品的骗局。他花8000元买回价值不足百元的名牌手表。

在珠海游玩时,导游带领游客进入一家珠宝店,店内导购声称老板喜得贵子,今天商店不营业,买东西不叫买,叫给老板送红包,并送给大家一些小礼品,还请大家给老板的孩子写祝福语。张先生为孩子写了祝福语,老板声称张先生的祝福语好,将张先生带入里屋,表示要和张先生交个朋友。

随后,他拿出一块“进口手表”送给张先生,声称这块表价值10万。张先生见礼物贵重推辞不要,老板说那就象征性收8000元钱。张先生满心欢喜,用信用卡支付了8000元,没有要发票或收据。后经鉴定,该表为劣质手表,价值不足百元。

赵在方指出,旅游时,游客遇到导购人员以“攀老乡”、“喜得子”、“过满月”等伎俩向游客兜售商品时,游客应要求商家开具发票并保存好购物小票,发票上要加盖商家发票专用章或财务章,并标明购买商品名称、数量、单价,并核实发票内容。如果商家拒绝开具发票或拖延开具发票,游客须谨慎消费。