

两游客没购物 被强行送回店

低价团打擦边球复出,强制购物搭顺风车

新旅游法已经实行近一年。近日,记者调查发现,部分旅行社打着法律擦边球,推出了超低价团吸引游客,强制购物也搭上了顺风车,让不少游客和正规旅行社颇感无奈。

本报见习记者 万兵 实习生 韩美惠

游客 | 200块钱游港澳,不买东西不让走

近日,家住聊城的吴女士碰到一件烦心事。今年3月底,她跟随一个名为“摄影部落”的摄影爱好者群,一起报了山东宝中旅行社前往港澳的“摄影团”。吴女士介绍,当时根据年龄的不同,交费也不同,自己作为50岁以下的群体仅交了200块钱。

只要200块钱就能游香港?对于这个低得不能再低的价格,吴女士坦言很便宜。“导游说吃住都是从购物里

来的,这事儿咱也认可,毕竟这么点钱。”吴女士表示。在出发前吴女士也见到过行程单,上面写明了有定点购物安排,而当时自己因为本来就有购物打算,并未提出异议。

然而,让她没想到的是,这个超低价的团里不仅有购物,还有强制购物。吴女士说,当时是被香港接待社的导游拉到了指定的购物场所消费,自己花费17000元港币买了一块原装进口手表。但

与此同时,也有游客并不想购物。

“导游明确表示出‘不买东西不让走’、‘不呆够那个时间不让走’的意思。”吴女士说,当时去第一个购物店时,两个德州齐河的小姑娘没有买东西,后来又被送回店里,买了东西才让离开去下一家。因而,本来说好下午留出三四小时去海洋公园游玩,也因为东西没买够,时间被大大压缩。

旅行社 | 定点购物在行程内,并没有强制

在吴女士看来,出游中购物在所难免,只要东西好都是一样的。但吴女士当天就发现,手表有一定的质量问题。于是,回济南后吴女士便通过旅行社提出退货。没想到将近4个月过去了,自己一毛钱也没拿到。

对此,宝中旅行社的工作人员陈女士表示,吴女士的确曾经报了一个五天四夜前往香港的旅行团。至于200块钱的超低价,旅行社工作

人员解释,吴女士所报的团是旅行社的优惠团,是3月份旅游淡季时推出的对老顾客的回馈。而吴女士作为旅行社一个客户的朋友,享受了这个优惠。

至于当时地接导游带领旅游团队去购物的地方,也的确是定点购物单位,但旅行社方面表示并没有强制顾客消费。“进购物店的情况是有的。”陈女士说,日程里明确写着有

购物一项,并作为合同附件给了吴女士所在团队的负责人员。

陈女士也表示,如果是地接导游单方面强制游客购物,旅行社方面会查证落实。而关于退货问题,陈女士说目前手表已经寄回香港,但由于手表出现了划痕,因此产生了一部分折损费,双方对具体的赔偿费用问题产生了分歧。“目前在积极协商中。”陈女士说。



延伸阅读

“零负团费”打法律擦边球重出江湖

本报见习记者 万兵

“通常五天四夜的港澳行价格在四五千左右。”不少旅行社的工作人员纷纷表示,别说是200块钱,就算是一两千也很难玩下来。但无独有偶,此前也有市民凭300多块钱游华东五市,结果一路上进了无数购物店,甚至出现了因不购物被辱骂的情况。

据新《旅游法》第三十五条明确规定:“旅行社不

得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益……但是,经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。”

济南市旅游局监察大队队长杨忠臣介绍,新《旅游法》颁布后,“零负团费”和“指定购物”一度引起不少争议。去年12月,国家旅游局专门发布通知,对该

条款进行进一步解释,明确旅行社以低于接待和服务费用的价格或者行业公认的合理价格提供旅游服务,且无正当理由和充分证据证明的,应认定为“以不合理的低价组织旅游活动”。

但也有业内人士表示非常无奈。“确实有纯购物的市场需求。”上述人士称,有些旅行社为迎合这部分旅游者的需求,推出明显不合理的低价团吸引游客。但是游客

也往往很买账。因而有正规合同做保障,这些“零负团费”的线路堂而皇之再次复出。而由于可以指定购物,强制消费也搭上这趟顺风车,重出江湖。“希望游客也能理智对待价格问题。”该人士表示。

律师也表示,如果事先签订了合同,告知旅游者,那么合同本身的确可以算是正当理由和证据。但这种行为难免有打法律擦边球之嫌。

提个醒儿

出行前看好合同 要注意留存证据

但指定购物场所并不代表着可以强制游客购物。山东大学旅游管理系副教授王晨光表示,香港、台湾等地在一些旅游行业协会的监督下,的确存在一些定点购物单位。这些购物场所反而更有公信力。但王晨光也解释,定点购物单位并不等同于强制购物,按照新《旅游法》的要求,在没有协商一致的情况下,旅行社不能指定场所强制游客购物。

与此同时,如果接受旅行社委托的地接导游出现了强制游客购物的行为,双方都需要承担责任。“导游负责赔偿责任,旅行社负责连带责任。”山东舜启律师事务所的孟宪强律师说。游客在出行前一定要看好合同,并注意留存证据。(万兵)

山东大学外国语学院

无需高考成绩、年学费仅需2.3万、本科保录

山东大学外国语学院发挥韩语教学优势(韩语系是为国家级特色专业),开设赴韩国重点国立大学攻读学位的衔接课程。由韩语系教授与外教共同授课,真正享受百年山大优质教育资源。

本项目为官方主办,安全可靠,韩国大学校内住宿,年学费只需2-3万元。同时,可获得50%的学费减免及全额奖学金、住宿费补贴等。

学生可在出国前获得韩国大学颁发的本科录取通知书,解决了学生出国后无法进入一流大学的难题。本项目开设六年以来已经发展成为国内最大的韩国留学班之一,往届学生均受到韩国大学的一直好评。

部分推荐大学:庆熙大学、延世大学、建国大学、中央大学、汉阳大学、檀国大学、国民大学、成均馆大学、高丽大学、国立首尔大学、国立忠北大学、国立忠南大学、国立庆北大学、国立釜山大学等。

韩国重点国立大学(校方)本科保录政策大型说明会

时间:7月27日(本周日)下午14:30分
地点:山东大学(洪家楼校区)外国语学院

地址:济南市洪家楼5号(山东大学洪家楼校区 外国语学院) 预约电话:0531-8837 7027、0531-8837 7213 网站:hglx.sdu.edu.cn