

如何“避坑”维权？

宁波发布五大旅游纠纷典型案例

◎ 记者 陈冲 通讯员 周倩华 张海英

第42个消费者权益日来临之际,宁波市文化市场行政执法队发布5大旅游纠纷典型案例,提示旅游者合理消费、理性维权,警示旅游经营者规范管理、诚信经营,合力共建健康有序旅游市场,共创和谐和美社会环境。

案例一

网络购买景区门票无法及时入园,谁之过?

2023年9月,王女士到某景区游玩,现场通过网络平台购买了门票,在入园时却被告知一小时后才能入园。王女士对不能立即入园表示不认可,于是向文化执法部门投诉。

经文化执法部门核查,网络平台售票虽有一定的优惠,但在入园时间上有所限制,并在售票页面的“入园特别说明”中,对此进行了告知。文化执法部门向王女士进行解释,最终取得投诉人的

理解。

本案案情简单,却非常有代表性。每年各景区都存在因网络购票不能立即入园而产生的投诉。建议游客在网络购票时不应只关注价格,而要仔细阅读相关说明,了解门票使用要求、使用限制等内容。而景区通过第三方平台售票时,应与平台明确售票要求、双方责任等,并对购票说明或特别提示以醒目方式告知消费者。

案例二

一票难求造成研学游缩水,旅行社有责任吗?

2023年7月,俞女士一家参加宁波某旅行社组织的“进京小状元”北京研学5日游,双方签订了国内旅游合同。俞女士返程后向文化执法部门投诉,反映合同约定的“游览清华大学和科技馆”,实际上却变成了清华大学艺术博物馆和军事博物馆,研学游名不符实。

经文化执法部门核实,暑期北京游火爆,旅行社预约失败导致行程变更。根据《旅行社服务质量赔偿标准》第八条、第十条第(一)项规定,旅行社擅自变更旅游行程或降低服务标准导致旅游者

权益受损的,旅行社应承担相应违约责任。最终旅行社向俞女士赔礼道歉,赔偿违约金并退还多收费用。

在日常经营中,旅行社应严格按照合同约定履行义务,对于旅游旺季可能产生的行程变更、标准变更应有充分的准备,并将真实、准确的信息告知旅游者并征得其同意后实施。如遇到不可抗力导致行程变化或合同解除时,应提前与旅游者沟通,确保旅游者的知情权和选择权。

案例三

游客临时解除合同需要承担必要的费用吗?

2023年9月,田先生等2人与宁波某旅行社签订“法瑞意12日游”出境旅游合同,计划9月27日出发。9月14日田先生告知旅行社因其同行朋友身体不适无法出国,提出取消此次旅行,并要求全额退款。双方就退团退费问题无法协商达成一致,田先生就此向文化执法部门进行投诉。

根据《中华人民共和国旅游法》第六十五条规定:“旅游行程结束前,旅游者解除合同的,组团社应当在扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。”必要的费用,主要有旅行社因旅游行程所需的已经支付且不能退还的费用,包括机票、酒店、车辆的定金等等。

本案中,田先生单方面解除合同应承担必要费用。经文化执法部门调解,旅行社在扣除实际发生且无法退回的费



用后,将剩余团款退还给游客。

旅游者在临行前因身体、工作、学习等个人原因无法按时参加旅游活动、要求终止旅游合同的纠纷,在日常投诉处理中较为常见。建议游客参加旅游,应提前规划好时间,对于临近出团的“尾单”要结合实际慎重考虑。报名后,不要随意解除旅游合同,更不应有“没有出行就应该全额退款”的错误想法。



案例四

合同约定太简单 旅行社可随意变更服务标准吗?

苏女士等2人在某旅行网站预订了宁波一家旅行社的冰岛9日游产品,并签订出境旅游合同。但在旅游过程中,先后发生酒店多订、餐标未经同意变更、遗漏景点、景点停留游览时间不足等多项问题,苏女士向文化执法部门进行投诉,认为旅行社存在服务质量问题并涉嫌虚假宣传,要求三倍赔偿以及精神损失赔偿。

文化执法部门受理投诉。鉴于投诉问题焦点比较琐碎,调解人员以“求同存异”的思路作了梳理,最终旅行社与苏女士对退赔金额达成一致,投诉人放弃其他诉求,双方达成合解。

经文化执法部门核查,旅行社存在降低服务标准的事实,但产生纠纷的关

键症结在于旅游合同行程单过于简单。《旅行社条例》第二十八条对“旅游合同应载明的事项”进行了规定,比如“旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准”“旅行社统一安排游览项目的具体内容及时间”等等。

本案的旅游合同虽附有行程单,但每日行程仅有目的地,没有具体景点安排和游览时间,导致合同履行无依据可循。

旅行社作为专业提供旅游产品和服务的一方,应当严格、规范做好旅游合同签订工作。而游客在签订合同时应注意查看合同条款、旅游行程单等,与旅行社详细明确旅游行程、景点、交通和食宿安排及标准、双方的权利义务、违约责任等基本内容。

案例五

汽车停在酒店 需要酒店承担安全监管责任吗?

上海王先生从某旅行网站预定了奉化的一家酒店,并于2023年1月入住该酒店,退房时发现停车场的汽车因烟花爆竹燃放造成漆面损伤,于是向文化执法部门投诉。

经交警责任认定,王先生汽车受损,酒店应承担全部责任。《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条对经营场所的安全保障义务进行了规定,要求经营者在经营活动中,应当采取一定的行动来防止消费者、潜在的消费者或者其它进入服务场所的人员的人身或财产免受侵害。

此案中,停车场是酒店配套服务的

组成部分,酒店对王先生停放的车辆负有安全保障义务。本案警示酒店在日常经营中,应加强对停车场的管理,切实保障游客人身财产安全。

