

强制购物、签证搞错、旅程缩水、霸王条款……

本报记者直击旅游市场乱象

本报记者 屠仕超 许明

“我在米兰、威尼斯好几次被带进指定商店购物，花了6000多欧元买礼品，可是在机场的商店里，一模一样的商品居然便宜好多！”刚刚结束欧洲游的李先生，被地接旅行社安排的购物行程气得够呛。

这边是旅行社强制购物，那边则是某著名旅行网工作“马大哈”，搞错旅客签证日期，导致16名旅客“滞留”机场，其中的小夫妻更是蜜月“泡汤”。

近日，本报记者对本市旅游市场展开调查。



■ 旅游市场乱象丛生，消费者请擦亮眼睛

图 CFP

旅行遭遇强制购物

虽然已经过去许久，但李女士提起自己的那次青海之旅，仍然愤愤不平。那一次，她和朋友报名去了青海旅行，几天行程下来，虽然也领略了一些藏族风情，但更多是被导游安排到处购物。不管是在车上，还是在景点里，导游都在暗示大家去某一些商店购物。李女士险些和导游吵起来。“导游非让我们去指定的店里购物。”

市民小胡也有同样的遭遇。前不久，他报名组团去江浙一带旅游，没想到除了看过几个免费景点外，导游就没完没了地带他们逛店。回顾4天的行程，玩的时间不足购物时间的一半，这使他很郁闷。

这只是境内游，业内人士透露，港澳游和新马泰等更是强制购物的陷阱多发地。一些旅行社打出的港澳7天游价格，曾经一度跌至千元以下，“报名参加这样的团，不被强制购物是不可能的”。尚先生和妻子的蜜月旅行就是报了这样的旅行团，某导游对他们的所有购物行程详细地记录在案。“有些买得少的，就会得不到一点好脸色。”尚先生回忆说。

旅行网将签证搞错

旅行网将签证日期搞错，导致16名旅客到了机场才发现难以登机。“途牛旅游网太不负责任了，办事哪能这样马虎？”多名读者致电本报讲述这段遭遇。

今年2月下旬，庄女士通过途牛旅游网报名欧洲行，包括意大利、法国、瑞士等国，行程从4月26日至5月7日，为期12天。她把13600元报名费和护照交给了途牛旅游网，对方承诺，会把签证办妥。

4月26日中午，庄女士和其他旅客来到浦东国际机场，准备拿护照登机，前往第一站意大利罗马。可接下来发生的事令他们惊呆了：途牛旅游网工作人员称，因为将他们护照签证日期搞错，所以不能出国了。又惊又气的庄女士拿过自己的护照一看，原来，签证生效日期本应是4月26日，结果竟成了6月21日！

受此影响的旅客共有16人，其中还有几对准备去欧洲度蜜月的夫妻。有年轻女孩忍不住哭了：“签证日期搞错了，为什么直到登机时才发现，这不是耍人吗？”

记者致电途牛旅游网，工作人员解释，签证日期搞错是因为下属一个供应商工作出错，途牛旅游网一时大意，直到事发当天才发现此事。

岛屿游竟登不上岛

乘邮轮去韩国济州岛游玩，谁料4天的行程都在海上度过……2011年9月12日凌晨，多名乘坐皇家加勒比海洋神话号邮轮的游客，致电本报962288，反映他们的郁闷遭遇。

游客俞女士说，他们一行一家8口人，之前通过上海中国青年旅行社预订了这次游程，每人团费是4600元左右。旅行社曾给他们一份行程介绍，说会在岛上玩7个小时。

出发前一天，他们接到旅行社的通知，称济州岛附近有台风，登岛时间可能要延后至9月11日，并缩短到4个小时，整体行程不变，将于9月12日回上海。对此俞女士一行表示接受，并于9月9日下午5时，与其他2000余名游客一起，从上海外高桥码头登上了赴韩的邮轮。

之后一天他们都在海上度过，而到了原本说好的登岛日，即11日，邮轮却始终没有靠岸的迹象，俞女士一行连岸边都没看到，护照却被收走了。据其他游客称，在等了整整一天后，船方最终通知他们去取回护照，并告知，船无法靠岸，将返回上海。

对此，一船的游客都表示难以理解，并当即与船长等船上有关人员交涉，对方最终给出每人赔偿150美元的解决方案，遭到了大多数游客的拒绝。

记者联系上海中青旅出境旅游中心邮轮部一名陈姓负责人。对方表示，如果因天气原因无法靠岸，由于邮轮的档期已排定，一般不会采取延长行程的方式，只能通过一定赔偿予以解决。至于旅客提出的赔偿金额较少，他们也无能为力。

付小费大多“打闷包”

“根据国际惯例，甲方（指游客）需支付境外导游和司机小费，小费为人民币xx元/天/人。”这样的字句，往往出现在旅行社出境游的合同中。但不少消费者向本报反映，他们在支付小费的过程中“遭忽悠”，多付了很多不该付的小费。

消费者享有公平交易的权利，境外旅游一般应遵循国际惯例，支付导游和司机小费，但如何计算收取小费的天数应该在合同中明确约定。如果游程中的某一天没有导游的出现和司机的驾驶，就不应当收取相应的小费；如果只有导游没有司机或者只有司机没有导游，就只能收取一半的小费；如果只有半天的活动即半天没有导游和司机的，就只能收取半天的小费。倘若约定不明确，就可能出现“打闷包”多收费的情况。

游客没时间在异地进行投诉，这在短途游中特别容易遇到。一名上海游客自助去南京二日游，为了回去方便，到了南京下了车就提前买好回上海的车票了。可是，他在南京游玩购物时，却发生了不愉快的事情，买到了质量有问题的东西。游客可以选择维护自己的权益，向南京旅游质监部门进行投诉，可问题是，车子不等人。于是，这名游客根本就没有时间来向南京当地旅游投诉部门投诉。

这样的情况比比皆是。于是，北京、上海、南京、杭州、西安、成都、青岛、苏州、无锡、桂林、三亚、黄山等12个全国著名旅游城市的旅游主管部门和质监部门负责人，共同发起成立“提升旅游品质联盟”。

这个提升旅游品质联盟最大的特色就是将在结盟城市间进行旅游投诉互理。这意味着，过去异地游客，特别是散客，在旅游地权益受损后，因为没有足够时间在当地维权而吃“哑巴亏”的现象将得到改善，对于旅游投诉案今后将可省去跨城市间的部门协调，确保游客的权益在游玩过程中尽早得到保障。

如果是联盟城市的成员，游客直接就可以打电话给自己城市当地的旅游质监所。例如，上海游客在南京游玩时“受委屈”，直接打给上海的旅游质监部门就可以了，不必找南京的旅游质监部门。游客需要做的，就是等待一个处理结果，而不再为找哪家旅游质监所而烦心了。

据悉，这个联盟将为12城市的游客构建旅游投诉处理绿色通道，实现联盟城市之间的游客投诉无障碍。各城市旅游部门接到其他成员城市游客或旅游企业的投诉，都视同本辖区内的投诉，解决矛盾纠纷。

此外，联盟城市旅游官方网站将相互链接，建立旅游企业信息网上数据库，发布当地各类旅游企业诚信等级动态信息，以便于联盟城市间旅游消费者对产品及旅游企业的选择。

而且，各城市每季度在官方网站发布违规旅游企业行政处罚信息，对任何一个城市内发生严重违法违规行为、产生恶劣影响的旅游企业，联盟各城市共同在业内予以通报。

12个著名旅游城市成立「投诉联盟」

上海市工商局叫停旅游业6条“霸王条款”

今年4月，上海市工商局叫停首批消费领域20条“霸王条款”，其中涉及旅游业的达6条。

6条“霸王条款”依次为：游客在游玩过程中造成个人伤亡的，自行承担相应责任；（游玩者）违反操作程序而造成伤害的，本俱乐部不负责任；旅游行程仅供参考，变更恕不通知；在不减少景点的前提下，旅行社保留对行程进行调整的权利；因报名人数不足无法成团，旅行社在出发7天前通知旅游者延期或取消旅游，旅行社不

承担违约责任；旅行社由于第三方的原因造成本次出游行程变更或取消的，不承担责任。

作为本市旅游行业主管部门，市旅游局针对工商局叫停的6条旅游业“霸王条款”高度重视，采取积极措施落实企业诚信经营。围绕旅游合同约定的费用支付、变更行程、餐饮、购物、保险、赔偿、投诉与纠纷的处理等问题，市旅游局作了详细讲解，要求企业强化诚信意识，依法规范签约，努力维护消费者合法权益。

【相关链接】

沪160家A级旅行社承诺杜绝强制购物

随团出游时，怎样判断旅行社好坏呢？“上海发布”官网3月6日公布了上海市首批160家A级旅行社名单，其中5A级8家、4A级28家、3A级124家。这些A级旅行社承诺：旅游合同约定率100%、不降低服务标准、杜绝超合同约定强制性购物，并公开接受公众监督。

3月1日上海市旅行社等级评定委员会公布了首批评定为A级旅行社的名单，并为这160家旅行社颁发等级标志牌，其中5A级8家，4A级28家，3A级124

家。全体A级旅行社签下诚信经营承诺书，承诺做到旅游合同约定率100%、不降低服务标准、杜绝超合同约定强制性购物等。

据悉，通过旅行社等级评定工作，上海市旅游管理部门有效地将各项管理要求落实到测评指标和评定工作中。如旅行社无重大责任事故、无非法转让经营行为作为评定必备条件，同时强化了对企业经济效益的考核，从而有效地规范了企业各项经营行为。