



2019年度旅游投诉案例评析

一年一度的“3·15”国际消费者权益日如约而至,记者从漳州市12315便民服务平台、12301国家旅游服务热线平台、人民网旅游投诉平台整理出部分旅游投诉案例,内容涉及航班、酒店、门票等多方面,提醒消费者在旅途中理性消费、依法维权、文明旅游。

案例一 天气原因导致航班取消,行程损失是否由旅行社承担?

诉求:王女士委托某旅行社代订出行机票并支付了相关费用,同日便收到旅行社答复告知已正常出票。出行当日因目的地天气原因,航班被迫取消,耽误了后续行程,产生损失。王女士联系旅行社沟通损失赔偿,因无法达成一致意见,遂投诉要求赔偿全部损失。

分析:本案系常见的委托合同纠纷。王女士委托旅行社代订机票并收到出票结果信息通知,至此,应视为旅行社已经按照约定履行完毕合同各项义务和责任,委托合同法律关系也因权利义务的履行完毕而自动终止。同时,涉案航班系临时出现天气原因而取消,属于不可抗力事件,并非旅行社过错导致。因此,王女士要求旅行社承担后续损失没有任何事实或法律依据。

案例二 游玩过程中遭遇提前清场,是否可退还部分门票费用?

诉求:张先生前往某景区游玩,通过官方售票点购买门票后进入景区,门票载明游览时间为9:00-18:30,价格为人民币300元。但在游玩过程中,景区安保人员在下午2:00便开始强制清场,要求所有游览人员立即退出景区。张先生对此表示强烈不满,投诉景区要求退还部分门票费用100元。

分析:本案中,景区提供的游览门票明确载明了游览时间,安保人员在没有任何法定免责事由的情况下(诸如景区接待人流达到或超过最大承载量,需要立即进行疏导、分流等情形),在下午2:00就要求张先生退出景区,明显违反合同约定,应当承担退还费用、赔偿损失等违约责任。综合考虑景区门票价格、既定游览时间以及景区清场时间,张先生要求退还部分门票费用100元合理。

案例三 在酒店滑倒受伤,除了医药费,游客还能主张哪些赔偿?

诉求:杨女士入住某酒店房间一晚,由于工作人员刚洗过地毯,地毯潮湿导致其滑倒,出现膝盖摔伤且有恶心呕吐的症状。酒店工作人员陪杨女士去医院检查,但酒店未支付医药费,后联系酒店协商赔偿问题,酒店拒绝处理,遂投诉。

分析:酒店经营者未尽到安全保障义务,导致杨女士在酒店内滑倒受伤,应当承担侵权责任。杨女士可要求酒店赔偿其因此产生的医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。

案例四 景区门票超售,游客长时间排队后无法游玩,景区应该退费吗?

诉求:张先生前往某景区游玩,由于景区门票超售,在高山漂流处游客排队三小时才被告知无法游玩,联系景区协商退票未果且服务态度非常差。张先生对此不满,故投诉。

分析:如果高山漂流项目属于该景区内的核心游览项目,因景区门票超售导致游客长时间等待仍无法顺利游玩该项目,景区应当向游客退回部分费用。在景区主管部门已经核定该景区最大承载量的情况下,景区接待游客数量不得超过所核定的最大承载量。如景区主管部门认定景区当天接待的游客数量已经超过核定的最大承载量,则有权责令该景区进行整改;情节严重的,可责令景区停业整顿一个月至六个月。

案例五 跟团导游未提供应有服务,导游费是否应退还?

诉求:刘先生通过旅行社报名国内某景区的一日游,支付了全部旅游费用(包括导游服务费用)。但行程中该旅行社委派的带队导游没有导游证,也是第一次到景区,没有带队经验的同时对景区的人文、自然情况完全不熟,全程没有任何讲解,而且报名时旅行社承诺赠送的水上游览、下午茶等服务均被该导游拒绝。刘先生对此表示不满,遂投诉要求旅行社退还导游服务费用。

分析:本案中,涉案旅行社安排的导游既没有按照约定提供讲解服务,同时还存在擅自变更行程、取消服务项目的情形,在导游服务方面属于瑕疵履行,依法应当向刘先生退回导游服务费用。

案例六 未事先告知与熊猫合影需收费,游客可以拒绝支付费用吗?

诉求:张女士前往某景区游玩,见景区工作人员介绍与熊猫合影的项目,张女士遂拍了数张合影,随后工作人员立即将合影打印出来并要求张女士按

照每张20元的价格支付服务费用,张女士表示未见到景区有公布另行收费项目的价格标准,拒绝支付。双方因此产生纠纷,无法达成一致意见,引发投诉。

分析:本案中,涉案景区未能依法在醒目位置公示另行收费项目的价格,既违反了旅游法的相关规定,也违反了价格法中要求经营者明码标价的强制性要求,同时也侵害了张女士作为消费者依法享有的知情权,双方就合影、打印以及支付服务费用等事项自始至终并未达成协议。因此,张女士有权拒绝支付服务费用。

案例七 景区公示1.2米以下儿童免票,却以儿童超过4岁拒绝免票,哪个才是执行标准?

诉求:詹先生一家去景区游玩,景区在门票公示身高在1.2米以下的儿童免票,詹先生一家因有1名儿童的身高未超过1.2米,故未给此儿童购买门票,但是检票时一位工作人员告知4岁以上儿童均需购买门票,要求其补票,且态度恶劣。詹先生要求工作人员出具收费标准相关文件被拒,故投诉。

分析:在本案中,景区已经公示身高在1.2米以下的儿童免票,詹先生未为儿童购票符合景区的要求,而4岁以上儿童均需购买门票的收费标准没有在醒目位置进行公示,工作人员也未出具相关收费标准文件,景区的做法没有依据,消费者可以向旅游管理部门、消费监督部门或物价部门等进行投诉处理。

案例八 台风原因造成行程取消,哪些团费可以退?

诉求:张女士通过旅行社报名跟团游,出发前由于台风原因造成航班取消行程无法正常出行,经沟通后旅行社同意取消参团,但要扣除3000多元费用。张女士对此不满,故投诉。

分析:发生台风属于不能预见、不能避免且不能克服的客观情况,即属于不可抗力。对于不可抗力事件的处理,就本案而言,旅行社和张女士对解除合同达成一致,旅行社可以根据上述法律规定扣除部分费用后将余款退还张女士,但扣除的费用必须是已向地接社或履行辅助人支付且不可退还的费用,否则,旅行社不能对费用进行扣除。

案例九 酒店因消费金额低拒绝接待,游客应如何维权?

诉求:王女士前往某度假酒店就餐,酒店工作人员以其点的菜少消费金额过低为由拒绝接待,且态度恶劣。王女士对此不满,故投诉。

分析:根据《消费者权益保护法》第四条、第十四条、第十六条规定,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。且消费者在接受服务时,享有人格尊严得到尊重的权利。经营者向消费者提供商品或者服务不得设定不公平、不合理的交易条件。因此,本案中酒店是无权因消费金额低而拒绝接待王女士的,该行为涉嫌侵犯王女士的合法权益。

根据《消费者权益保护法》第三十九条之规定,消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过:1、与经营者协商和解;2、请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;3、向有关行政部门投诉;4、根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;5、向人民法院提起诉讼。

案例十 不签“满意”就不给回程火车票,游客该如何应对?

诉求:章女士通过旅行社报名跟团游,行程中写明某景点游玩1小时,实际只游玩了20分钟,章女士和导游沟通的时候,导游态度比较恶劣;行程结束时导游要求其在意见单上必须签“满意”,否则就不给其回程火车票。章女士对此不满,遂投诉。

分析:根据《旅游法》第五十七条、第五十九条规定,旅行社组织和安排旅游活动,应当与旅游者订立合同并向客人发送行程单,旅行社应当严格按照合同及行程单履行合同。在本案中旅游者要求旅行社承担违约责任。关于导游态度恶劣行为则可以直接向旅行社或有关部门投诉。

根据《消费者权益保护法》第十五条、第十七条规定,消费者有权对商品和服务进行监督,且经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受监督。因此本案中导游行为涉嫌侵害消费者合法权益,旅游者可以直接向旅行社或有关部门投诉。

■本报记者 张晗

链接>>> 旅游维权小贴士

- 1.问:如遇旅游方面的纠纷,该怎么办?**
市民可以与旅行社或景区协商;或在完成行程后,在投诉的时效期内(合同结束之日90天内)拨打全国统一的旅游咨询公益服务专用号码12301以及12301国家智慧旅游公共服务平台进行咨询、投诉,依法维护自己的权益;也可以联系漳州消费者协会,拨打12315投诉;或拨打漳州市旅游咨询投诉电话0596-2029622。
- 2.问:旅游投诉需要提供哪些凭证?**
有效凭证包含落款盖章合同、发票、行程单、门票、音频、视频等(投诉旅行社必须有合同或发票)。
- 3.问:旅游投诉时效是多长?**
依据文旅部32号令《旅游投诉处理办法》第九条第4款规定:超过旅游合同结束之日90天的不予受理。
- 4.问:发起投诉后,旅游相关部门在多长时间受理?**
依据文旅部32号令《旅游投诉处理办法》第十五条:旅游投诉处理机构接到投诉,应当在5个工作日内作出受理或不予受理处理;第二十五条:旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起60日内,作出相应处理。
- 5.问:旅游保险,跟团游必须要买吗?**
购买保险与否是旅游者的自由,旅行社及其从业人员不能强制旅游者投保,更不能以投保项目为由强制旅游者缴费。
- 6.问:购买旅游年卡后,是否能随时退卡?**
通常情况下,景区以年卡方式销售旅游服务,不违反法律法规强制性规定,双方达成的年卡形式的服务合同合法有效。如果双方没有约定可以退卡,景区有权拒绝退卡,主张继续履行合同。因此,游客在购买年卡的时候,要注意看清相关规定,与景区协商一致。
- 7.问:游客有权向旅行社索要发票吗?旅行社是否有权利要求游客承担税费?**
《中华人民共和国税收征收管理法》规定,单位、个人在购销商品、提供或者接受经营服务以及从事其他经营活动中,应当按照规定开具、使用、取得发票。所以旅行社有义务向旅游者开具发票。国家税务部门有明确规定,商家制定的零售价应为完税价或税后价,旅行社要求游客另外支付税费的行为将构成违法。
- 8.问:跟团旅行中买的东回来不满意,如何退货?**
根据《旅游法》第三十五条: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。旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。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。发生违反前两款规定情形的,旅游者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目。
- 9.问:跟团游拒绝强制购物导游辱骂怎么办?**
导游人员在提供旅游服务过程中不能强迫旅游者消费。《旅游法》第四十一条第二款规定:导游和领队应当严格执行旅游行程安排,不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。此外,《旅行社条例》和《导游人员管理条例》也有相关禁止性规定,并规定了罚则。此外,游客可以通过记录声音、视频来留下证据。

■本报记者 张晗



中宣部宣教局 中国文明网



中宣部宣教局 中国文明网