



“3·15”关注之旅游行业 还我们想走就走的旅行

“世界那么大，我想去看看”。旅游，已经成为现代人生活中不可或缺的一个内容，旅游本身是一件很愉快、轻松事情，但是每次听到各地坑爹的宰客事件，都令人吐槽不断，旅途中游客遭遇的一些消费陷阱也屡见不鲜，在今天的3·15消费者权益日来临之际，我们一起来总结一下几类旅游消费陷阱，去除一些旅游的不良之风，还我们的一个想走就走的旅行。

■ 王珊珊

旅游消费三大陷阱：

01. 旅行社的价格虚晃

目前旅游市场竞争激烈，不少旅行社在其常规游或自助游中都推出“超低价”游线来抢市场，事实上其中蕴藏了无数的“障眼法则”。据了解，低价是旅行社吸引游客的最佳武器，但是其实宣传单上的价格大多都是“起步价”，就是在最合理分配旅游资源时，他们勉强能达到的旅游配置。在此期间，如果你有任何一点不符合他们的条件，就会要求另外加钱。举个最常见的例子，住某某五星大酒店两晚2290元的低价游，此价格只适合人数为偶数时的报名。如果是一名或三名游客，旅行社会要求补交700元的房差，否则就要和陌生人合住，大多数游客都因不喜欢合住而交纳差价。

由于近年自由行受到很多游客青睐，不少旅行社在自由行上做起文章。其中，有不少所谓买机票送酒店的“自由行”线路其实也有猫腻。这种线路号称游客购买往返机票，就能享受旅行社赠送的酒店住宿，但却有附加条件，即游客必须自费购买几百元的景点门票。事实上这些通过旅行社购买的景点门票，旅行社最多8折就可在景区购买，如果加上景点回扣以及达到相当总量后反馈的佣金，游客付出的门票费用已经超过了酒店成本。

02. 出国购物拿回扣

在游客的印象中，欧洲旅游一直以品质著称。不过，随着欧洲旅游向国人的深度开放，市面上出现了众多低价欧洲游。业内人士表示，不少欧洲地接社早已熟知国内旅游团队购物回扣的事情，并在欧洲如法炮制，而欧元汇率下跌更助长了欧洲旅游购物回扣。据了解，法国巴黎的老佛爷是每个游客必去的场所之一，如此大名鼎鼎的地方现在也开始按销售额的一定比例给予导游回扣。

除了购物方面的回扣，欧洲旅游的自费项目也开始多了起来，如红磨坊表演、游船游览塞纳河以及吃法国大餐等，导游都会有一定的回扣。众所周知，自费项目不包含于明码标价中，不少游客都反感这种方式。

此外，为了追求最低成本，旅行社安排的景点几乎都是免费入内的，如果有收费景点，一般都安排在外观摩。例如在艾菲尔铁塔游览，一般只让游客在塔的下面和二层游览，不会乘电梯上塔，因此不需要门票；如果去巴黎圣母院，也无需门票；如果是去凡尔赛宫，旅行社只会安排游客在大厅游览，不会到达艺术厅，因此不需要门票；如果在梵蒂冈，游客被安排去彼得大教堂游览，而在欧洲去教堂是不用门票的；在罗马、西班牙、威尼斯等地，游客被安排游览的都是广场和一些户外景点，比如著名的斗兽场和比萨斜塔。业内人士表示，这种走马观花式的游览效果并不佳，一般图便宜报名的游客也不会参加自费项目，不如在某地进行一次深度游。

03. 网购旅游产品有漏洞

时下，不少游客喜欢通过网络预订机票、酒店，或者团购旅游产品，既方便又经济。不过，目前网购旅游准入门槛低，对消费者有一定风险。据了解，有酒店业人士指出，在淘宝等一些C2C购物平台上的卖家，很多都不是酒店自身，而是各种中小代理甚至网上黄牛。这些卖家往往打着低价的幌子来吸引客人，但是很多价格都是不实的，要么是最后无法下单预订，要么是预订时被告知酒店价格已经上涨。更加麻烦的是，已经付款了却被告知涨价了，顾客要求退款，而手续却相当繁琐。

有报道显示，有消费者投诉，其在某网站上帮朋友预订一家五星级酒店豪华房，看到一个卖家标价为450元/晚，且网上显示还有100多个房间可预订。但这位消费者与卖家联系时对方却告知，450元的房间没有了，该房间现在的价格是950元，一下子上涨了一倍多。卖家还称，很多网站的酒店标价都很低，实际上却没有这么多低价房，这只是吸引客人询价的一种手段。

如何避免不必要甚至坑爹的利益损失呢？

▶ 慎选旅行社

报名出游要选择具有合法资质的旅行社，注意查看“三证”。即旅游行政管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》、工商部门颁发的《营业执照》以及税务部门颁发的《税务登记证》。

▶ 细签旅行合同

选择跟团游的消费者，出行前一定要与旅行社签订旅游合同，在合同中明确线路、行程、景点、交通和食宿安排及标准、购物次数及停留时间、转团、拼团、双方的权利义务、违约责任等基本内容。如接受自愿购物活动、自费项目的，必须与旅行社在补充协议上签字确认。

▶ 甄选旅行方式

网络参团而产生的投诉和纠纷，旅游部门查证难，旅游消费者维权难，因此选择网络预订报名时，要查看网站和组织者资质，注意保留网页、邮件等相关凭证，建议网络报团应选择专业性高、信誉度高的网站，最好网上咨询，实体店签约报名，报名时签订旅游合同，同时注意索要发票和交易凭证。

选择自驾游的游客，要了解组织者资质、团友信息等情况，并认真评估出行线路的风险，确保活动是在自己可控的范围内进行。

▶ 防范旅游风险

旅行社责任险并不能包揽一切，其只赔偿下列三种情形：1.因旅行社疏忽或过失应当承担赔偿责任的；2.因发生意外事故旅行社应当承担赔偿责任的；3.国家旅游局会同中国保险监督管理委员会规定的其它情形。因游客自身责任发生的事故并不在责任险赔偿范围，因此外出旅游时，建议为自己购买一份旅游意外险。

▶ 避免消费陷阱

旅游费构成通常包括：交通费、住宿费、餐费、景点门票、导游费、旅行社利润等。旅游费低于成本价，旅行社就会以诱导强迫购物、增加自费项目来弥补亏损，旅游者不要贪图小便宜，防止陷入“零团费”的陷阱。

▶ 文明出游

游客要从自身做起，遵守《中国公民出境旅游文明行为指南》和《中国国内旅游文明行为公约》等文明行为规范，遵守相关法律法规，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，自觉遵守公共秩序和社会公德，爱护环境，举止得体，文明出游，争做文明旅游者。

▶ 合法性维权

发生纠纷时：一是应当采取适当措施防止损失的扩大；二是注意搜集证据。三是完成行程后，依据《旅游法》及相关法律法规向旅游投诉受理机构、消费者协会等部门投诉，维护自身的合法权益。

▶ 选择正规预订平台

消费者应尽量选择正规酒店预订平台，网上预订酒店时，遇到报价与市场价相差甚远时，一定要提高警惕，多方面核实一下，切莫图一时便宜吃了大亏。

