

中消協提醒：樂享旅遊 勿忘安全

2016-09-28 中國消費者協會

今年以來，國家加強了旅遊市場綜合監管工作，有關部門依法查處並披露了多起損害消費者合法權益的典型案件，受到廣大消費者的歡迎。近期，中國消費者協會調查發現部分線路仍然存在安全隱患、強制消費、誘導購物、改變行程、壓縮景點等損害消費者合法權益的問題。“十一”長假在即，很多消費者已做好出行準備，還有的早早計畫好赴境外旅遊，中國消費者協會特別提醒廣大消費者：

1.警惕“旅遊小廣告”。不要輕易相信街頭、社區、社交群、朋友圈等發送的旅遊小廣告，要從旅行社資質、消費者評價等多方面進行比較，不要陷入低價旅遊陷阱，低價背後一定是強制高額消費。規範的旅遊廣告應有旅行社名稱、許可證號，通過查詢旅行社官方網站或APP得到相關旅行線路的詳細資訊。

2.參團旅遊必簽合同。應選擇正規的、信譽較高的旅行社，要簽訂正式合同。訂購線上旅遊產品時，要注意甄別線上旅遊企業和旅遊服務產品的真偽。簽訂合同前，要確認旅行社資質、經營範圍和證照。合同中應明確行程安排、交通、食宿安排及標準、遊覽娛樂等專案的具體內容和時間、自由活動時間、旅遊費用、違約責任等基本內容，不能安排在制定場所購物，對於模糊不清的條款應及時諮詢，最好要合同中予以補充後再簽字確認，並索要和保留好正式發票等有效票據。要根據旅遊度假目的地特點及行程安排，選購適合自己需要的醫療和意外傷害保險。

3.自助旅遊注重安全。選擇自助出行特別是前往熱點旅遊地的消費者，儘量選擇信譽較好、性價比高、業務量適宜的酒店，最好提前瞭解酒店的相關資質，儘早預訂。外出遊玩時應注意人身、財物、行車安全，避免到人流擁擠、購物不規範、存在安全隱患的景點景區。參加涉水、登山、騎馬、蹦極等具有一定風險和需要一定心理承受能力的旅遊項目時，要特別考慮自身健康狀況，做好安全防範。

4.境外旅遊兼顧形象。在境外旅遊度假，要遵守旅遊度假目的地國家和地區的禁忌習俗，樹立良好旅遊形象，要熟悉和瞭解海關出入境管理規定和出境物品退稅政策，不要攜帶違禁物品，也不要超額攜帶現金及免稅物品，避免不必要的麻煩和損失。境外購買貴重物品前，事先要做好功課，充分瞭解產品特性是否符合國內使用要求和自身實際需要，避免衝動消費。

5. 依法主張合法權益。在旅遊過程中，當合法權益受損時，要在確認自身安全的情況下，及時搜集相關證據，主動投訴舉報，尋求、政府相關部門、消費者組織或新聞媒體的幫助。境外旅遊可尋求駐外使領館等辦事機構的幫助。

同時，中消協希望：

1. 政府相關部門要按照《國務院辦公廳關於加強旅遊市場綜合監管的通知》要求，建立權責明確、執法有力、行為規範、保障有效地旅遊市場綜合監管機制，對擾亂旅遊市場秩序、侵害旅遊利益、強迫或變相強迫消費等違法違規行為進行嚴肅查處，協助消費者處理涉外旅遊消費糾紛，確保廣大旅遊消費者享有安全、放心、舒心的旅遊消費環境。

2. 各景區單位要提升安全管理意識，以完備的設施、科學的管理保障遊客安全，要根據景區特點，提前做好客流量預估，提前做好人員疏導預案，確保景區及周邊客流量在安全承載範圍，不可貪一時之利，棄遊客安全于不顧。

3. 旅遊服務企業要誠實守信、依法經營，嚴格履行《團隊境內旅遊合同（示範文本）》合同義務，強化從業人員培訓教育，對於導遊服務中改變線路、強制購物等損害旅遊消費者合法權益的行為進行嚴肅問責。

4. 導遊及旅遊從業人員要遵守相關法律、恪守職業道德，從提高旅遊服務滿意度中合法獲取正當利益，堅決抵制旅遊服務企業的不合理、不正當的服務要求，自覺保護旅遊消費者的合法權益。