

湖南明確 7 種行為屬旅遊強制購物

發佈日期：2017 年 1 月 6 日 來源：湖南省消費者委員會

1 月 1 日，《湖南省實施〈旅遊法〉辦法》(以下簡稱《辦法》)正式施行。這也是目前全國首個出臺《辦法》貫徹實施《旅遊法》的省份。日前，《中國消費者報》記者採訪了參與起草《辦法》的有關人士，對相關亮點條款進行梳理。

為強制消費列清單

由於假期集中，旅遊產品供給跟不上消費需求，每到旅遊旺季，一些景區人滿為患，黃金周成了“黃金粥”，不僅景區不堪重負，消費者的旅遊品質也大打折扣。個別旅行社或導遊為了牟利，採取欺騙甚至恐嚇手段，強制遊客購物，由此引發的旅遊消費糾紛屢見不鮮。

在國家大力發展全域旅遊的大背景下，如何做到讓消費者品質出遊？

《辦法》明確，縣級以上人民政府旅遊主管部門應當在春節、國慶日等法定節假日期間，向社會發佈主要景區的客流量、遊覽舒適度指數，以及旅遊飯店接待狀況等與旅遊者相關的服務資訊。景區利用公共媒體、移動多媒體、智慧終端機等資訊化平臺，實行景區門票預約預售，及時公佈景區內旅遊者流量。在旅遊高峰期，景區應當啟動周邊道路、區內停車、公車輛等交通運力錯峰接待機制；實行分時入園、景點限時逗留、快速通道等旅遊者疏導分流機制。遊客數量達到景區最大承載量時，應當暫停遊客進入景區。

什麼樣的行為可以被認定為欺騙、強制旅遊購物？《辦法》列舉了旅行社的 7 種具體行為，分別是：旅行社未經旅遊者書面同意，安排購物的；旅行社、導遊、領隊對旅遊者採取人身威脅、恐嚇等手段，強迫旅遊者購物的；旅行社或者導遊、領隊安排的購物場所屬於非法營業或者未向社會公眾開放的；旅行社、導遊、領隊安排的購物場所銷售商品摻雜、摻假，以假充真、以次充好，以不合格產品冒充合格產品的；旅行社、導遊、領隊明知或者應知安排的購物場所的經營者有嚴重損害旅遊者權益記錄的；旅行社、導遊、領隊收取購物場所經營者回扣等不正當利益的；法律、法規規定的旅行社、導遊領隊及購物場所經營者通過安排購物損害旅遊者合法權益的其他行為。

高風險項目監管無空白

近年來，越來越多的旅遊愛好者特別是年輕人喜歡參與蹦極、熱氣球、纜車、漂流、摩托艇、滑翔傘等驚險刺激的項目。雖然相關上位法對經營這些高風險旅遊項目作出了應當取得經營許可的規定，但對其安全監管卻沒有明確的規定，導致監管不到位，出現事故後，容易出現責任不清、相互推諉的情況，最終導致旅遊消費者的合法權益無法得到有效保障。

高風險旅遊項目誰來監管?《辦法》作出了規定：利用滑翔機、載人氣球、載人飛艇等實施高空旅遊專案的，由民用航空管理部門監管;利用客運索道、大型遊樂設施等特種設備實施高速旅遊專案的，由特種設備安全監督管理部門監管;利用摩托艇、遊艇、遊船等實施水上旅遊項目的，由海事部門監管;從事蹦極、攀岩、潛水等體育旅遊項目的，由體育部門監管。

湖南省旅遊發展委員會政策法規處副處長王朝輝表示，《辦法》對大部分高風險旅遊專案的安全實現分部門監管，明確責任，可操作性強，是一個大的突破。

此外，為最大程度地保障高風險旅遊項目愛好者的安全，《辦法》除規定經營者應取得經營許可證外，還要建立安全管理、風險防範與應急處置制度，配備相應的安全管理和救護設備、人員，按照國家規定購買高風險旅遊責任保險。高風險旅遊專案經營者應當以明示的方式事先告知旅遊者安全防護事項和可能存在的風險，提示旅遊者購買旅遊意外保險。

近年來，隨著私家車進入尋常百姓家以及高速公路帶來的便捷，興起了一股自助自駕遊熱潮。湖南省旅遊發展委員會的統計資料表示，2016年國慶黃金周，湖南的自助自駕遊占到整個旅遊市場的85%到90%左右。自助自駕游高峰的背後，是各類俱樂部、車友會、自駕遊協會和機構的蓬勃發展。據統計，目前湖南省各類戶外自助自駕遊協會(俱樂部)達60多家，由此也帶來了對旅遊者的安全保障乏力等諸多隱憂。

《辦法》要求縣級以上人民政府規劃建設房車露營地、自駕游基地，完善自駕旅遊服務保障體系，為自駕旅遊者提供道路指引、醫療救助、安全救援等方面的服務。俱樂部、車友會、協會以及其他召集旅遊者的組織和個人，未取得旅行社業務經營許可的，不得從事以營利為目的的旅遊經營活動。

電商應取得經營許可

近年來，隨著互聯網的發展，網路、微信、QQ群甚至一些APP上充斥著大量資質不明、真假難辨的低價攬客資訊，給旅遊者的財產和人身安全帶來隱患。互聯網時代，網路訂票、訂房、訂線路、訂門票都非常快捷方便，但也有不法分子利用網路騙人，致使旅遊消費者權益受損，一場愉快的旅遊變成不堪回首的經歷。

對此，《辦法》明確，通過網路經營旅行社業務的，應當依法取得旅行社業務經營許可，在其網站首頁或者從事經營活動的主頁醒目位置公開其營業執照登載的資訊或者其營業執照的電子連結標識，並標明其業務經營許可證資訊。旅行社新增網路旅遊經營業務的，應當書面告知其所在地縣級旅遊主管部門。網路旅遊經營者應當與旅遊者簽訂紙質或者電子形式的合同，提供真實、可靠的旅遊服務資訊。

跟團旅遊省心省力，但不少跟團的旅遊消費者遭遇司機和導遊找各種藉口改變行車路線，臨時“加點”，然後要求遊客增加費用。

針對上述情況，《辦法》徹底斷了那些想多撈一把的旅遊車司機的“財路”。《辦法》規定，旅遊客運車輛、船舶的經營者應當按照旅遊運輸合同提供運輸服務，不得擅自變更旅遊運輸線路，不得擅自更換運輸車輛、船舶，不得擅自搭載與旅遊團隊無關的人員，不得中途甩團甩客。因未按照約定路線運輸或者擅自變更運輸工具增加的運輸費用，旅行社和旅遊者有權拒絕支付。降低服務標準的，應當退還多收的費用。