

暑假出遊旺季，如何避免旅遊合同糾紛？

發佈日期：2017年7月6日 來源：廣東省消費者委員會

暑假是旅遊旺季，也是旅遊合同糾紛高發時段。旅遊糾紛主要發生在旅客和旅行社之間，部分旅行社在提供服務時存在以下問題：1.擅自變更旅遊行程，違反合同約定；2.未經旅客同意轉委託其他旅遊公司，引起品質、價格等爭議；3.安排過多購物點，強制或誘導旅客購物；4.擅自增加自費項目，產生額外費用；5.拒絕退還旅客保證金；6.導遊或者地陪服務品質混亂，有“甩客”、無資格證等亂象。

為避免旅遊途中發生糾紛，越秀法院建議各位旅客：一是選擇有資質、有旅行社業務經營許可證的正規旅行社。《旅遊法》第二十八條規定，設立旅行社，招徠、組織、接待旅遊者，為其提供旅遊服務，應當取得旅遊主管部門的許可，依法辦理工商登記。旅客在挑選旅行社時，應當注意查看旅行社有無營業執照和旅遊經營許可證，選擇正規旅行社。二是與旅行社簽訂旅遊合同。《旅遊法》第五十七條規定：“旅行社組織和安排旅遊活動，應當與旅遊者訂立合同。”同時，第五十八條規定旅遊合同應當採取書面形式。合同是糾紛發生時法院判定雙方權利義務的重要依據，合同條款應明確、具體，尤其是路線、價格、安全責任等重要條款。三是拒絕強制交易。《旅遊法》第九條規定：“旅遊者有權自主選擇旅遊產品和旅遊服務，有權拒絕旅遊經營者的強制交易行為。”當旅行社強制旅客在購物點消費時，旅客完全可以依法拒絕。四是要求導遊陪同服務。對於出境旅遊的旅客，《旅遊法》第三十六條規定，“旅行社組織團隊出境旅遊或者組織、接待團隊入境旅遊，應當按照規定安排領隊或者導遊全程陪同”，如發生領隊或者導遊“甩客”的情況，旅客可以向旅遊主管部門反映情況，由旅遊主管部門對旅行社採取懲罰措施。

越秀法院建議各位旅客在出發前瞭解《旅遊法》的相關規定，既保護好自身權益，同時也遵守行為規範，這樣才能給旅途帶來好心情。