

如何平安順心過“五一”？這五大消費“錦囊”記心間

23-04-2021 中國消費者協會

隨著“五一”假期臨近，不少消費者都籌劃著出行遊玩，釋放這一年多來被束縛的身心。在境外疫情形勢依然嚴峻、國際旅行嚴格受限的情況下，國內旅行將是多數消費者的首選，預計今年“五一”期間將會迎來一波出行高潮。

多家 OTA 平台（線上酒店、旅遊、票務等預訂系統平台的統稱）公佈的資料顯示，消費者在“五一”假期出行、消費等需求旺盛，機票、酒店、門票、租車等訂單量均較 2019 年同期呈現不同程度的增長。

但是，消費者在假期集中“玩玩玩”“買買買”過程中，可能會面臨景區、酒店、道路交通等供需不平衡的壓力與矛盾，或是不良商家採取不正當經營手段“渾水摸魚”從中獲利，從而引發消費糾紛。

那麼，今年“五一”消費者應該如何防範“人在囧途”？怎樣避免被不良商家“宰客”？遇到消費糾紛怎麼辦？面對這些問題，中消協送您五個“錦囊”，願您平安順心度過美好的假期：

錦囊一 防疫意識不能鬆

雖然當前國內疫情已經得到了很好的控制，疫苗接種率也在不斷提高，但是由於境外疫情仍然較為嚴峻，“外防輸入，內防擴散”的防疫策略仍未改變。近期，偶有零星散發的本土確診病例也告誡我們疫情防控不能鬆動。因此，在安排“五一”長假期間出行時，應將出行的目的地儘量選擇在國內低風險地區，提前瞭解目的地防疫規定並配合做好防護措施；確有出國（境）旅遊需求的，務必及時瞭解我國疾控機構、出入境管理部門、駐外使領館等發佈的相關提示資訊，謹慎確定出行規劃。

同時，還要密切關注自己的身體狀況，如出現發熱、乾咳、嗅覺及味覺障礙等不適症狀應立刻聯繫當地疾控部門或醫療機構，及時診治。

錦囊二 行程規劃需做細

消費者在出行前一定要下足功夫，做好出行規劃。據媒體報導，有資料顯示，今年“五一”假期機票預訂量已經大幅超過 2019 年同期，與 2020 年同期相比增長超過 25 倍，一些熱門旅遊城市甚至出現航班經濟艙售罄、高星酒

店一房難求的情況。因此，消費者務必提前瞭解目的地景點的限流制度、往年景區人流狀況、天氣情況以及是否需要提前預約等，合理規劃出行時間和線路，避免將遊山玩水變成看“人山人海”，降低出行體驗。選擇近郊自駕遊的，一定要留夠充足旅途時間，制定寬鬆彈性的出行計劃，要留意高速路的交通狀況，防範高峰休息區如廁難的風險等，錯峰出行、文明出行。

此外，市場上出現了一種名為“機票盲盒”的產品，有商家表示針對“五一”假期還將推出新一輪的升級版“機票盲盒”活動，消費者購買後，會得到一張指定出發地、隨機目的地、隨機日期的國內單程機票。對此，中消協提醒廣大消費者要理性看待，“說走就走”的旅行不可取，一定要通盤考慮出行時間、用餐住宿、目的地情況、返程安排以及售後退換限制條件等因素後再做決定。

錦囊三 購物跟團要謹慎

外出遊玩難免會購物消費，消費者在旅遊景區購物時一定要保持理性，不偏信商家宣傳，認真辨別商品真偽和質量好壞，核實商品價格，最好能夠貨比三家，切勿只看了一家就急著下單；儘量不在旅遊景區特別是流動小商販處購買珠寶鑽石等貴重物品，購買當地土特產的，還要注意查看是否在保質期內、有沒有變質等。

通過旅行中介跟團出行的，一定要選擇資質齊全、信譽較高、口碑較好的旅行社，簽署旅遊服務合同時要仔細閱讀合同條款內容，明確行程安排、食宿標準、雙方權利義務等重要資訊，切勿貪圖便宜而選擇“低價旅遊團”或者“0元旅遊團”，以防落入“黑中介”“黑導遊”精心設計的“陷阱”。

錦囊四 聚餐飲食應節約

消費者要積極回應國家“厲行節約、反對浪費”的倡議，養成文明健康用餐的好習慣。“五一”聚餐時，要根據用餐人數合理點餐，自覺抵制舌尖上的浪費，主動踐行“光碟行動”。消費者在日常生活中若積累了一些“節約糧食好習慣”或者“節約糧食小妙招”，還可以在“五一”期間參加中消協在抖音平台發起的相關活動，宣傳和推廣抵制餐飲浪費的優秀經驗，共築綠色節約消費新風尚。

同時，消費者不僅要做綠色節約消費的實踐者，還要做綠色節約消費的監督者。發現餐飲企業存在誘導消費者多點餐或者設置最低消費門檻等行為造成餐飲浪費的，要勇於指出問題、批評糾正，餐飲企業拒不改正的，可以向有關部門舉報或是揭露曝光。

錦囊五 正當權益要維護

中消協提醒廣大消費者在“五一”假期消費過程中要注意保留發票、收據、支付記錄等消費憑證，當自身權益受到侵害時，應當本著合法、正當、公平原則，先與商家進行溝通和協商，依法提出合理訴求。如果商家拒不遵守其承諾或者怠於履行法定義務的，可以向商家所在地的市場監管部門或者消協組織投訴。

此外，如果商家存在價格欺詐、虛假宣傳等行為或者有重大隱患危及消費者人身財產安全的，可撥打 12315 熱線電話進行舉報。

此外，中消協也敦促經營者要從以下六個方面切實履行法定義務和社會責任，為消費者提供質量合格、價格合理的商品以及有品質、有溫度的服務：

一是要做好資源供給準備

面對“五一”期間消費者火爆的出行、消費熱潮，經營者應當結合消費者的需求做好“備戰”，制定相應的應急、協調、調撥等措施，儘量減少消費者在購買商品或者接受服務時面臨排長隊等候、供不應求等情況。

二是要做到明碼標價、明碼實價

經營者應當禁止採用不明碼標價、坐地起價、哄抬價格、串通漲價等違法手段坑害消費者，杜絕“天價大蝦”“天價石斛”“酒托欺詐”“合影收費”“陷阱廁所”等各類黃金周“宰客”惡性事件的再次發生。

三是要重視對服務合同的履行

經營者要信守承諾和秉承契約精神，嚴格遵守與消費者的約定，按照合同約定及時向消費者提供相應的商品或者服務，並能保證商品質量可靠、服務不縮水，杜絕單方面取消消費者訂單等違約行為。

四是要保障消費者安全權

安全權是消費者的首項權利，保障消費者安全是經營者的法定義務。“五一”期間由於消費者人數眾多，經營者更是要在提供旅遊、餐飲、娛樂等項目過程中，將保障消費者安全權放在突出位置不鬆懈。

五是要堅守法律底線合規經營

“五一”期間，相關監管部門將會加大對交通、景區、餐飲、酒店等方面的監督和檢查力度，以保障廣大消費者的出行與安全。因此，經營者必須要

誠信守法經營，切實維護消費者合法權益，不應抱有僥倖心理，做出一些損害消費者合法權益的不當行為。

六是要重視消費者訴求

經營者面對消費糾紛應當依法及時妥善處理，消費者在消費過程中遇到困難的也應積極協助解決，將消費糾紛、消費困難化解在源頭，為消費者“五一”假期增添一份風清氣朗，促進放心消費。