



11

星期五

2024年5月17日

13508257150

□主笔:洪叶

□编辑:胡高成

□责编:胡高成

了解更多达州本土资讯,请扫描二维码,关注掌上达州APP。



掌上达州

不认坑不认宰 维权意识增强 年轻人爱上出游消费“避坑指南”

说好无强制购物,最后仍“强买强卖”。游客参考网友经验和建议,顺利获得赔偿。专业人士表示,年轻游客不认坑不认宰、爱较真的现象,既有利于维护自身合法权益,也能从市场角度推动供给者遵循市场规则,促进旅游市场健康持续发展。

“下单前跟旅游客服反复沟通,确认了没有隐性收费和购物环节,到达目的地后却被要求签署‘自愿购物协议’,旅途中导游各种‘哭惨博同情’,引导旅客在多个购物点购物。”谈起“五一”假期的出游经历,90后旅客陈冬仍颇为气愤。

当发觉“不对劲”后,陈冬随即在一些社交平台搜索解决方案和维权经验贴。参考有相似经历的网友提供的方法和渠道,陈冬拨通了当地的市长热线和文旅局执法大队的投诉电话,并在投诉次日收到了旅游公司的赔偿。

随着年轻人维权意识增强,旅游消费中不认坑不认宰、爱较真的现象也在增多。专业人士表示,这既有利于游客维护自身合法权益,也能推动供给者遵循市场规则,促进旅游市场健康持续发展。

说好无强制购物 最后仍“强买强卖”

“旅行中有其他隐形收费或者购物环节吗?”在陈冬向记者展示的聊天记录中,面对这一问题,某旅游公司工作人员回复:“行程中无强制购物消费,可以给您100%保障……”

放下戒备心后,陈冬和家人共支付了1500元,满怀期待地从江苏南京出发,目的地是贵州贵阳。不过,刚到贵阳陈冬就“傻眼了”。旅行社工作人员突然要求游客签署《旅游活动自愿项目协议确认表》,表上密密麻麻列了多个购物点,涉及珠宝、翡翠、银器等,每个购物点预计耗时1—2个小时。

“这不是把我们‘骗’过来吗?都买了机票到地方了,不得不把合同签了。”陈冬无奈地说。

更让陈冬难以接受的是,该旅游项目从第二天起,每天都有半天的购物环节。多位导游接力推销产品,话术“堪称洗脑”。有的导游上车就开始“道德绑架”:“不买就是对不起当地老百姓!”“不买就是不支持扶贫!”“司机开车这么辛苦,不买就是没良心!”……

“可以自愿买,但不能这样‘强买强卖’。”陈冬回忆道,当时很多游客听了导游的推销话术后,心理压力很大,心情也很糟糕。

在随后的行程中,陈冬还发现,该项目的住宿、饮食等条件,也与旅行社此前的宣传内容不符。看到相似项目的经验贴说,最后一天还可能被安排“假富二代卖玉骗局”,陈冬和家人选择提前一天结束旅程。

结合网上的“避坑指南”和多位网友的建议,5月3日晚,陈冬拨打了贵阳市文旅局执法大队的投诉电话,并在次日上午接到其购买项目所涉旅行社的电话回复。经协调,该旅行社支付陈冬1000元赔偿金。

随后,陈冬根据这次经历整理出“避坑指南”,并发布到社交平台。“我们不认坑也不认宰,更不能让更多人上当受骗!”他说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,年轻消费者勇于拿起法律武器维护自身合法权益,是一个值得肯定的好现象。

参考“避坑指南” 顺利获得赔偿

与陈冬有相似经历的,还有在“五一”假期预订了江苏南京某酒店的熊女士。熊女士表示,自己预订该酒店时,某房型1天1晚的实际支付价格为380.56元,入住当天却发现同房型房间价格降至约170元。

“假期客流量未达预期,酒店临时降价,我们提前花高价预定的就成了‘大怨种’,这太不公平了!”为缓解心中愤懑,熊女士在社交平台搜索“酒店预订差价”相关经验贴,并根据建议联系了平台客服。“没想到,按照‘维权指南’操作后,真的顺利退了差价。”熊女士说。

关于该现象,广东耀文律师事务所律师张爱东认为,近年来,随着市场监管措施加强和年轻人法治观念加深,消费者维权方式更为理性,投诉式维权越来越多,效果也更加明显。

“五一”假期前,湖南长沙的00后消费者李俊晨,计划退订他在某平台购买的演唱会门票,却被告知无法退票。“为何不能退票,不是应该设立梯次退票机制吗?”李俊晨疑惑道。他上网搜索发现,其他网友也有类似经历,于是将自己的“教训”分享到了网上。

李俊晨发帖后收到了一些网友建议。随后他按照建议,在演唱会所在省文旅厅官网上找到了该演出的批文。通过拨打批文中的电话,并提供相关管理部门文件截图,李俊晨最终退票成功。

部门文件截图,李俊晨最终退票成功。

“市场经济本就是契约经济,需要供求双方共同遵循达成的契约。”南开大学旅游与服务学院院长徐虹表示,年轻人对不合理现象及时进行投诉,其实是从市场角度推动供给者遵循市场规则,有利于旅游市场健康持续发展。

建议 通过个案梳理普遍现象

陈冬表示,个别不合法的“低价购物游”,极大地影响了旅客的消费体验。不过,参照指南依法投诉后,当地相关部门工作人员很敬业,处理速度也很快。期待下次再去旅游时,能开心地来,开心地回去。

对此,张爱东认为,年轻消费者不认宰的现象,反映了法治教育的成效,同时,也说明行政监督和舆论监督的作用在增强,“要对年轻人较真的做法给予鼓励和支持”。

“对待消费者的投诉,执法人员应进一步提升专业素养和执法担当。”张爱东还建议,通过消费维权投诉个案,梳理行业普遍现象,进而开展主动监管。

徐虹也提醒,地方旅游市场应重视消费者建议和投诉,并对市场需求和旅客诉求进行有效回应,这样才可能再次赢得市场肯定,获得创新发展的机会。

陈音江认为,地方应全面提升旅游服务专业能力与水平,畅通旅客投诉渠道,降低消费者异地投诉与维权成本,提高问题处理效率。此外,还应构建“全域旅游”新格局,建立区域旅游联合监管机制。

□工人日报记者 陈丹丹



资料图(图文无关)