

市文化广电旅游体育局去年受理有效旅游投诉134宗 这些旅行窝心事是投诉重点



东莞时报记者 董珊伶

今天是“3·15 消费者权益日”，关于消费权益的话题备受关注。记者近日从东莞市文化广电旅游体育局了解到，去年，共收到各类旅游咨询电话1220起，受理有效旅游投诉134宗，召开协调会15次，理赔金额共81140元。

那么，在东莞旅游消费领域，投诉对象主要有哪些？哪些旅游市场引起的纠纷更多？市民遇到类似的情况又该如何维权？

从被投诉对象来看，针对旅行社服务质量的投诉仍是重点。2018年度，市文化广电旅游

体育局共接到对旅行社的投诉73宗，对A级景区的投诉46宗，对星级酒店的投诉14宗，举报涉嫌非法经营旅游业务1宗。

对旅行社的投诉中，游客要求退团及拒签退团扣费的22宗，降低服务质量等级标准的14宗，变更旅游行程增加另行付费旅游项目及购物的17宗，其他类投诉20宗。

据悉，旅客对旅行社的投诉主要有以下三类问题：一是游客出现退团或被拒签以及因天气原因产生自然灾害导致不可预测的情况，要求旅行社办理退团退费时出现扣费不当纠纷；二是在行程中擅自增加购物点、另行付费旅游项目及变更旅游行程；三是缩短游玩时间和减少游玩景点等降低服务质量等级标准等问题。

1 案例 行程因天气取消，旅行社是应否退全款？

市民梁女士及其家属在东莞市某旅行社付款报名了日本星梦邮轮团，但因天气的影响不能如期出发，市民对旅行社的解决方案不满意，向市12345政府服务热线投诉，要求旅行社退回全额团款。受天气影响取消行程，旅行社是否存在违反《旅游法》或有旅游合同约定的违约行为？是否应退回所有团款给梁女士？

分析 /

受恶劣天气影响，不能按原计划出行，属于不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件。按照《中华人民共和国旅游法》第六十七条规定：因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能

避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理：

合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同；合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，费用多退少补；危及旅游者人身、财产安全的，旅行社应当采取相应的安全措施，因此支出的费用，由旅行社与旅游者分担；造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施。

综上，根据法律的规定和事实，该事件旅行社不存在任何违法或违约行为。最后，旅行社已将未产生的费用退回给梁女士及其家属，并签订《和解协议书》。

2 案例 增加自费旅游项目惹争议，款项能否退还？

钟某一行8人参加东莞某旅行社的泰国旅游团，到达泰国后，当地导游要求游客每人增加800元参加当地的付费旅游项目。因此钟某认为旅行社强迫加价增加付费旅游项目，要求旅行社退回每人800元。在本案中，涉案旅行社是否违反旅游法律法规的规定，需按照违约责任退回每人800元给钟某等客人？

分析 /

钟某等人与旅行社签订的旅游合同、行程中明确约定了自费项目及收费的情况，即游客以自愿为原则，可以选择增加另行自费旅游

项目。在旅途中，地接导游询问游客是否参加自费旅游项目时，有5人选择不参加，而钟某等人主动选择了参加，并签订《自费确认书》。根据上述情况，可以说明旅行社或导游是没有强迫或欺骗游客参加自费旅游项目的行为。

《旅游法》第三十五条第二款规定，“旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外”。因此旅行社无需向钟某等人退回每人800元的赔偿。经调解，钟某等人愿意接受和解处理。



东莞时报插画 郑伟华

3 案例 因目的地不安全而退团，旅行社应否负责？

邓某一行5人参加东莞某旅行社的马尔代夫自由行产品，原定于2月18日出发，因获知当地发生大规模集会事件，进入紧急状态，其想退团并退全款，旅行社不同意。邓某不满意，故投诉。

分析 /

在本案中，旅游目的地局势不稳，旅行社是否存在违反《旅游法》或有旅游合同约定的违约行为？是否应退回所有团款给邓某？

经调查，当时旅行社收到邓某提出退团的要求后第一时间与供应商沟通，协商能否取消出行并退全款，但是航空公

司、酒店等供应商不同意退费，并提供相应的损失凭证给邓某。据调查，马尔代夫当地没有因为大规模集会事件影响旅客正常的旅游和人身安全。马尔代夫发生大规模集会事件，属于因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件。

综上，根据法律规定并结合案件本案事实，旅游目的地局势突变并非旅行社可预见或可控范围，旅行社不存在任何违法或违约行为，无需向邓某承担损害赔偿赔偿责任。邓某最终选择取消行程，旅行社只需将未产生的费用退回给邓某即可，最终双方和解。