

一年一度的“3·15”国际消费者权益日即将到来,记者从市文广旅体局获悉,2023年该局执法监督科共受理旅游服务质量投诉16起,其中涉及旅行社12起,涉及景区4起,已全部办结,结案率100%。

2023年旅游投诉的类型主要有三类:一是签订旅游合同后,因游客自身原因不能按照约定时间出游,提出退团后,对旅行社按旅游合同约定扣违约金和业务损失费不理解,引起投诉;二是签订旅游合同后,因台风或其他不可抗力的原因,旅行社取消行程或临时调整旅游行程,引起投诉;三是少数旅客在旅行社抖音平台或在线旅游平台上预订的特价酒店客房后,不履约使用,提出退费要求,旅行社依据约定不退费,游客认为不合理,引起投诉。

市文广旅体局执法监督科相关负责人提醒,旅游者应文明旅游,安全出行,理性消费、合理维权,同时旅游经营者要规范管理、诚信经营,合力共建健康有序旅游市场,共创和谐和美社会环境。

那么,文旅消费如何“避坑”维权?一起来看看市文广旅体局发布的旅游纠纷典型案例。

江门日报记者 李银换



### 案例一 因突发疾病不能出游,团费能全退吗?

#### 案例简介

2023年2月8日,许女士与江门市某旅行社签订旅游合同参加云南游,行程定于2023年2月21日出发。2023年2月17日,许女士与旅行社联系称其突发疾病需要住院,无法参加此次行程,要求旅行社退还所有的团费。旅行社同意许女士退团,但团费只能退还尚未发生的费用,许女士表示不理解,进行了投诉。

市文广旅体局收到投诉事项后,立即进行调查处理。经调查,旅行社基于旅游合同签订就云南游事项开始进行安排,会发生部分费用,按照规定,扣除已发生的费用外,尚未发生的费用应退还旅游者,同时,旅游者可以要求旅行社

就已发生的费用提供证明。经过相关合同约定和法律法规解释后,许女士表示理解。

#### 案例评析

旅游法第六十五条规定,在旅游行程结束前,旅游者解除旅游合同的,组团社应当在扣除必要的费用后,将余款退还给旅游者。旅行社就是相当于一个中介机构,当你报名签订合同后,旅行社就为你订机票与酒店房间等所产生费用,供应商就得扣旅行社费用。不过,旅游者有权要求旅行社提供相关票据和说明来证明扣除的必要费用的金额。

旅游法第七十条规定,由于旅游者自身原因导致包价旅游合同不能履行或者不能按照约定履行,

或者造成旅游者人身损害、财产损失的,旅行社不承担责任。所以旅游者因自身原因临时退团是不能全额退团费的。

#### 建议提示

游客和旅行社都应该强化合同意识,在旅游合同签订到旅游合同的变更、履行、终止的整个过程中,都必须按照合同约定来实现各自的权利,履行各自的义务。游客报名参团要慎重考虑,选择适合自己身体状况以及时间假期的产品,不要盲目报名,签订合同时查看每一项条款,确认具体扣款规定,不要随意解除旅游合同。

### 案例二

### 旅游途中出现不可抗力因素,游客该如何配合?

#### 案例简介

游客梁某一行10人通过江门市某旅行社报名参加澳门2023年10月7日出游的两日澳门游,10月8日为自由活动。由于台风“小犬”逼近将影响游客从澳门过关回到珠海,旅行社便将原定10月8日下午6点30分在珠海市拱北关口集合乘坐旅行社大巴车返程时间,提前到下午2点集合,旅行社于10月8日中午12点通过电话和发手机信息方式逐一通知到位(全团共100多名游客,包括投诉人梁某等10人)。为等待梁某等10人,其他90多名游客和旅游大巴车在珠海拱北关口集合点一直等到下午3点,在其他客人提出异议后,旅行社不得不安排旅游大巴车先行返程回江门。梁某一行10人于下午3点10分到达珠海市拱北关口集合点,未能统一乘坐旅行社安排的旅游大巴车返江门,后续旅行社一直协助梁某联系返程交通工具。最后,梁某一行10人自行乘坐下午5点5分珠海拱北至江门直通车返程,车费共356元。回到江门后,梁某投诉到12345,认为该旅行社的做法是不顾游客的安全,造成他

们10人自费返程,对此感到不满,要求旅行社作出赔偿。

经属地旅游投诉受理机构核查,10月8日11点46分澳门发布紧急通知,由于台风“小犬”逼近,下午4点至晚上8点挂八号风球几率较高,挂八号风球后澳门地区所有公共交通和旅游巴士都暂停服务。旅行社根据台风预警信息采取相应的应急措施,符合旅游法相关要求的,但在与游客沟通的过程中没有取得梁某等人的一致意见,也没有继续安排车辆或者购买车票接游客返江门,应急措施单一,未能考虑到团队所有游客的权益。10月24日下午,属地旅游投诉受理机构组织投诉人代表和旅行社代表共5人参加的调解会,调解会上双方仍然有分歧,投诉人要求旅行社全额支付车费356元,旅行社认为是台风原因,属不可抗力因素依法只承担一半的车费178元,但考虑服务有不周全的地方,最后愿意支付梁某一行10人车费共300元。最终双方未能达成共识,调解不成功,属地旅游投诉受理机构依据《旅游投诉处理办法》终止对本投诉调解,知会投诉人可

以通过其他法律途径维权。

#### 案例评析

旅游法第六十七条提到,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:造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。

本案中,旅行社因台风天气原因,更改行程时间,但与游客沟通方式简单,理应作出补偿,但游客理应承担旅行社采取的安全防范和应急处理措施。

#### 建议提示

旅行社应严格按照行程单的内容提供服务,不得擅自变更行程。若出现不可抗力事件或者已尽合理义务仍不能避免的事件导致旅游合同不能完全履行的,要及时向旅游者说明。需要变更合同的,要征得游客同意,合同变更后,如有减少的费用要退还旅游者。而旅游者对旅行社采取的安全防范和应急处理措施,应当予以配合。

### 延伸阅读

### 加大执法力度 维护文旅市场稳定

为确保全市文旅市场安全有序,2023年我市文化市场执法人员以涉未成年人违法违规经营行为、“不合理低价游”、擅自从事旅行社业务等为打击重点,通过开展跨部门联合执法检查、双随机抽查和日常巡查相结合的方式,对重点行业、重点场所开展重点排查。

与此同时,加强文化市场综合执法。开展扫黑除恶专项斗争常工

作,开展“不合理低价游”和未经许可经营旅行社业务整治、“扫黄打非”专项行动、未成年人保护工作、校园周边文化市场专项整治、高危体育行业专项检查等。

此外,加强节假日和重要时间节点执法。2023年市文广旅体局节假日期间共出动执法700余人次,检查市场经营主体187家次,维护假日文化和旅游市场稳定。

2024年,市文广旅体局继续加大文化市场综合执法力度,持续开展“扫黄打非”专项行动、旅游市场“不合理低价游”专项整治、校园周边文化市场专项整治等,加大文化市场违法行为查处力度;继续加强节假日和重要时间节点执法工作,维护市场稳定和政治安全。



↑逛遍成都宽窄巷子,尽享美好时光。

→游览成都大熊猫基地,近距离观察可爱的大熊猫。

### “邑起游”带你踏青赏花 “花开四川”双飞5天旅游线路亮点抢先看

春天,当然要去看踏青赏花!“邑起游”推出“花开四川”纯玩品质双飞5天旅游线路,纯玩零购物,优惠价仅需2399元/人,3月19日、26日出发,感兴趣的读者朋友赶紧来报名了!

这条线路有什么亮点,一起来抢先看看吧!

#### 亮点一 坐小火车赏油菜花

行程第一天,团友们将乘坐飞机前往宜宾五粮液机场。到达后,换乘旅游大巴前往入住酒店。

第二天,团友们将游览4A级景区嘉阳蒸汽小火车。嘉阳小火车,始建于1958年,是国内仍在正常运行的客运蒸汽小火车,有“工业革命的活化石”“工业革命的绝版景观”之美誉。团友们将乘坐小火车打卡栗子坝,观赏金灿灿的油菜花田。

游览完毕后,将乘船游览乐山大佛。大佛为弥勒佛坐像,通高71米,是中国最大的一尊摩崖石刻造像,是世界文化与自然双重遗产峨眉山—乐山大佛的组成部分。之后,将到眉山市东坡印象水街游览。眉山东坡区,是宋代大文豪苏东坡的故乡,三苏祠是当地著名景点。

#### 亮点二 与大熊猫近距离接触

行程第三天,将前往成都大熊猫繁育研究基地。基地以造园手法模拟大熊猫野外生态环境,大熊猫产房、熊猫饲养区、科研中心、熊猫医院分布有序,若干处豪华熊猫“别墅”散落于山林之中。扩建区充分遵循并沿用原始地形地貌,利用山体冲沟及溪流形成山地溪谷多层次景观带;根据熊猫主题特点,将项目总体规划分为多个区域,这里是全球最大的圈养大熊猫人工繁殖种群。在这里,你可以近距离观察到许多可爱的熊猫,还可以看到它们懒洋洋地躺在竹林中,或在草地上愉快地嬉戏。此外,熊猫基地还设有专门的观赏区,让你能够近距离接触熊猫,观察它们的行为和习性。

### “玩转重庆”品质双飞5天旅游线路受追捧 加推3月21日团期

#### 相关新闻

“玩转重庆”品质双飞5天旅游线路自推出以来,便受到读者的追捧,应广大读者朋友要求,“玩转重庆”品质双飞5天旅游线路加推新团期,现已加推到第6个排期,将于3月21日出发。价格仅需1699元/人,名额有限,感兴趣的记得早点抢占席位。

为什么“玩转重庆”品质双飞5天旅游线路受

追捧?“邑起游”项目相关负责人表示,这条线路具有超高的性价比,相比起同等产品,在价格上有明显的优势;“邑起游”的团友都是五邑地区的读者朋友,大家可以“同声同气”同出游;线路涵盖了重庆的精华景点,既能让团友感受重庆的烟火气,也能感受深厚的历史文化底蕴。(碗子)

### 江门获“中国最具国际影响力城市品牌”奖项

江门日报讯(记者/李银换)在3月5日举办的第45届世界广告大会中国品牌盛典暨金陀螺奖颁奖典礼上,江门获“中国最具国际影响力城市品牌”奖项。

据悉,世界广告大会是全球市场营销领域的一个盛会,创立于2019年的金陀螺奖则是专注于中国品牌的国际影响力表现,以国际大事场景为主的奖项。今年共有24家机构、企业、品牌与个人获奖。大会把“中国最具国际影响力城市品牌”奖项颁给了江门。

侨,是江门最大的特色。数百年来,一代代侨民先辈漂洋过海、闯荡世界,为所在国家和地区发展作出巨大贡献,更造就“海内海外两个江门”的盛况。如今,530多万江门籍侨胞遍布世界145个国家和地区,成为家乡江门的“国际”代言人。

与此同时,江门正积极建设华侨华人文化交流合作平台,坚持文旅融合,延续侨都历史文

脉。我市赤坎华侨古镇、侨博馆、长堤历史文化街区等优质文旅产品供给推出,春节假期,港澳游客到江门探亲,叠加“港车北上”“澳车北上”政策,江门—香港高铁直达等利好因素带动,港澳游客到江旅游大幅增长。春节假期,我市境外游客合计占比超30%。

在江门,一场场放眼国际、拥抱世界的盛会,提升着一座城市的软实力。比如去年举办的纪念梁启超先生150周年诞辰系列活动,提供了一场文化盛宴;2023年侨华人粤港澳大湾区大会,来自90个国家和地区约700名海外侨胞共聚江门,共享大机遇、共建大湾区、共圆中国梦;从2008年开始举办的世界江门青年大会,总能吸引海内外及港澳台的政商界知名人士、著名侨团的领袖人物、年轻侨领和各界青年精英参加,让海外华侨华人认识了全新的江门侨乡,擦亮了“中国侨都”的品牌;“少年中国说”品牌活动已形成具有相当影响力的“侨都名片”。

### 江门保利皇冠假日酒店举办春季主题婚礼秀

3月9日—10日,江门保利皇冠假日酒店携手本地九大品牌婚礼团队举办“浮光掠影”春季主题婚礼秀,1200平方米的无柱式宴会空间,美轮美奂的婚礼装饰,为当天到场的近100对新人打造一场浪漫的视觉宴会。

皇冠假日特色上菜秀,马刀开香槟仪式……婚礼秀期间,酒店准备了丰富的互动活动和满满的备婚干货分享。

江门保利皇冠假日酒店总经理刘树波介绍,本次婚礼秀不仅仅局限于传统的看婚纱秀、品茶歇。首先,该酒店将合作伙伴全部邀请到酒店现场,真正实现一站式解决备婚问题,新人想咨询筹备婚礼的任一环节都可以直接咨询;其次,将能在婚礼上为宾客增加的亮点环节也

在这次婚礼秀上呈现:像马刀开香槟、乳猪秀等。

在新人越来越注重个性化和创意性,希望自己的婚礼能够与众不同的背景下,江门保利皇冠假日酒店有1200平方米的无柱式宴会厅和三楼城中露台花园可供宾客举办或盛大璀璨或别具一格的户外婚礼,满足新人或传统或个性化定制的婚嫁需求。此外,还将有婚礼管家及专业的服务团队提供优质的服务。

爱度婚礼策划相关负责人表示,本次婚礼秀活动吸引了许多新人前来咨询。如今新人对婚嫁的场地、布置都有更高的要求,通过此次互动,能让新人们享受一站式的婚礼服务。(李银换)