

低价港澳游换个名头再出发

文图/朱旭海



网店发来港澳游团购消息

近日,市民李女士收到市区某网店发来的几条短信,她很纳闷:以前都是在这家网店团购些小零食、小玩意,怎么现在网店也团旅游了吗?网店的港澳游价格超低,但是能放心去吗?

李女士看到这个短信有点哭笑不得:“550元双卧,800元双飞,想要报名港澳游的亲们,因目前人数统计有两百人,需要到现场的请留电话,否则进不了报名现场。”结尾还顺带做了个广告:友臣肉松饼、睡睡白面膜到货分货。

李女士有些心动,自己也跟旅行社去过港澳,印象不错,几年前就要3000多元,现在价格这么低,有点想故地重游的冲动。

这是哪门子“回馈客户”

市消协工作人员电话了网店的负责人,对方闪烁其词,最后说,是受某保险公司的委托代办的“回馈客户”的活动,又说“没有两百人,只有几个朋友去。”当消协工作人员要求其到消协出示相关组织旅游的资质和委托书时,他表示,20分钟后来消协。

等了二十分钟,没有等到网店的负责人,等来了一个电话。对方自称是“程女士”,是某保险公司客服部门的,她解释说,活动是保险公司搞的,这个活动是为了“回馈客户”,网店负责人是他们公司客户,只是请他“再带几个朋友一起去。”

保险公司委托网店搞“回馈客户”,这些客户根本与保险公司没有一毛钱关系,这是“回馈”的哪门子客户?

旅游质监所:这是新动向

据市旅游质监所邱平介绍,以保险公司“回馈客户”的名义拉人头去旅游,是个非法组织旅游的新动向,市旅游质监所收到过类似的投诉。比如某保险公司以“回馈客户”的名义,开展“香港、澳门双卧7日游”旅游活动,报价只有980元,远低于市场价格,接到短信通知的上百名客户被吸引报名出游。然而,令游客们意想不到的,此次旅游活动是一趟疯狂购物之旅,7天行程中,共有10多次购物安排,分

别前往珠宝店、名表店、免税连锁机构等各种旅游购物场所,旅游品质受到了严重影响,有些还受到当地导游的恐吓。但是,由于事先游客并未与该公司及“旅行社”签订旅游合同,想要维权也变得异常困难。邱平说,单位搞内部职工度假旅游,旅游主管部门是无权插手监管的,但是像以保险公司名义组织,实际又是网店一手操作,是明显的拉人头行为,已近超出“回馈客户”的范围,明显是无资质组团,但是,想要取缔和处罚,存在取证难问题。

旅行社:这不成为“购物游”都不可能

记者采访了几位我市业内资深的旅行社老总,他们算了一笔账:目前市内正常的跟团价格是2000多元,品质好的纯玩团甚至达到6000多元。目前到港澳双卧的价格就是700多元,双飞要达到1700多元,以最便宜的酒店的价格算,就算5日游有两晚在火车上,实际住宿3天,也要1000元出头,还要安排吃饭、门票……已近数倍于网店组织的价格了!据一位不愿透露姓名的老总介绍,据她所知,这些假借保险公司“回馈客户”名义组的团,有些会拉旅行社进来,有些就是保险公司和网店操作,没有旅行社参与。网店、保险公司、旅行社都要分钱,价格还这么低,怎么操作?只有不停地进店强制消费,有些消费者甚至直接被关在购物店里,不到时间不给出来,不买还有可能被甩团。有良知的旅行社是不会、也不敢参与的。

业内人士说,不久前有一家保险公司拉人头搞了一次这样的旅游,从镇江乘大巴至上海,改乘上海至深圳列车后赴港,全程无本市旅行社参与,结果在港

澳被强迫购物,回来后消费者四处投诉。这样劣质的低价游,严重地扰乱了市场,更是严重地侵害了消费者的合法权益。

旅游局质监处:这是违法行为

市旅游局质监处李良武处长告诉记者,组织旅游应该取得相关资质,要经过旅游主管部门备案,否则就是违法行为。从现象上来看,这是“地下团”。这样的旅游与保险公司没有任何关系,是违反《旅游法》的行为,但是如果没有任何证据表明不是“回馈客户”,根据《旅游法》,我局无权受理此类投诉。据他介绍,除了以保险公司名义开展旅游,还有以“读报俱乐部”、保健品专卖店等名义组织的类似旅游,都存在取证难、监管难的问题。

李良武说,今年初,市旅游局质监处在相关媒体发布了《2014年镇江旅游服务第一号警示——理性出游确保权益》:要选择有相应的合法资质、良好信誉的正规旅行社出游;一定要签订正规的旅游合同,不签订旅游合同是忽视和放弃自身权益的不当行为;一定要保留好旅游合同、发票等凭证,作为依法维权的依据;一定要挡住低价诱惑,天下没有免费的午餐。

镇江工商局京口分局魏晓曦局长表示,近日将根据举报调查处理网店的超范围经营行为。

我市旅游部门对组团和资质等的相关规定:

一、发布旅游服务广告的,应当是具有旅游服务经营资格的旅行社,其他任何单位和个人不得擅自经营旅游服务业务或变相发布旅游服务广告。广告经营者、广告发布者应依据法律法规查验有关证明文件,核实广告内容。

二、旅行社应当严格按照旅游行政管理、工商行政管理部门许可服务项目和核定的经营范围发布广告。

三、旅游服务广告应当真实、合法,广告中涉及的旅行社名称、旅行社经营业务许可证编号、地址、联系电话、旅游线路、项目、时间、价格等服务内容,应当清楚、明白,不得误导、欺骗消费者。

四、旅游服务广告不得以低于接待和服务成本的报价招徕旅游者。

五、不具备出境旅游资质的旅行社可以接受组团社的委托,代理宣传招徕出境旅游者(不含赴台湾地区旅游,须另外审批),但必须:

1、取得组团社的《委托招徕授权书》,并报旅游行政管理、工商行政管理部门备案。

2、从事代理招徕活动时,必须将《委托招徕授权书》与许可证、营业执照一起放置于经营场所显著位置,明示其为组团社招徕。

3、所有宣传招徕资料、广告、行程和路线计划材料上,都必须标明为接受组团社委托的代理招徕以及组团社名称,不得故意隐瞒或误导旅游者和社会公众。应当在相关资料上同时标明组团社的许可证编号、地址、联系方式等内容。

旅行社不得为无旅游资质(含以网络版名义)操作的旅游提供下列服务:

1. 购买人身意外伤害险服务;
2. 签订旅游合同服务;
3. 提供导游服务,以及线路设计等服务;
4. 提供景区门票、交通、住宿等服务。

旅行社的网络旅游广告必须是由旅行社总部发布,在网上发布旅游广告,必须具备以下基本要点:

第一条,标明旅行社的名称、许可证编号、业务经营范围。

第二条,详细的旅游线路行程安排介绍。

第三条,旅游线路价格。网上所报价格必须和公司所报实际价格一致,不得低于公司对外宣传的价格,严禁零、负团费等。

第四条,服务项目介绍。须真实介绍旅游团队的服务项目标准,不得有夸大不实的地方。

第五条,旅游过程中的注意事项,向游客介绍旅游活动的应注意的事项等。

第六条,缴费方式。收款单位必须是旅行社总部,不得缴纳至营业部,更不得缴纳至个人。具体如下:

1. 收款单位(注明旅行社全称);
2. 旅行社开户银行名称;
3. 账号。

(旭海 整理)

消费者出示的短信证据

