

维权

周刊
(9-15版)

国庆金秋旅游旺季 慎防老人旅游消费陷阱

省消委会发布消费提示

本报讯(全媒体记者林景余 通讯员粤消宣)随着经济快速发展,国内的旅游消费需求呈爆发性增长,而“银发一族”也逐步成为我国旅游消费市场中的重要组成部分。据全国老龄委的一项调查显示,我国每年老年人旅游人数已占到全国旅游总人数20%以上,而2017年上半年,老年游客出游人次同比增长达2.4倍。但当前老年人旅游消费存各种乱象,其相关消费投诉呈增长趋势,广东省消费者委员会发出提示,不要以价格为导向,尽量选择有资质、有口碑的旅行社。

老年人旅游消费乱象

老年人参团被加价是旅游市场中存在的潜规则之一。不少老年消费者反映被旅行社要求加收一定的“老年费”,否则不予参团。或在出游过程中,临时被导游要求增加价值不菲的自费项目,这违反了我国《旅行社老年旅游服务规范》关于“旅游产品不宜再安排自费项目”的规定。

还有不少不法商家打着“免费”的

名义,组织面向老年人的旅游项目。事实上,这主要是一些保健用品商家为推销产品而“精心”组织的。旅游过程中,老年人将被安排做体检、看“名医”,被告知身体出“问题”后,商家则逐步诱导其购物,其中不乏推销一些假冒伪劣产品。

“老年团”名不符实。《旅行社老年旅游服务规范》明确规定老年旅游产品及服

务要求,包括游览时间不宜过长、配备随团医生、导游具备紧急救护技能等。但在各大旅行社推出的老年游产品中,能符合老年旅游需求的并不多,大多只是将普通旅游产品贴上了老年游的新标签。

针对老年旅游消费问题较多的现状,省消委会分析认为,主要原因在于,行业企业对老年旅游消费特点、消费需求研究不够,不能提供切实贴合老年人特点的旅

游产品。多数企业还是以价格因素为导向,契合老年人的消费心理,主打低质低价旅游。甚至利用老年人辨别能力不够、维权意识弱,采取侵犯消费者合法权益的行为来获得盈利。国家旅游局还专门出台《旅行社老年旅游服务规范》,但由于《规范》只是旅游业的行业标准,并不具有法律强制性,目前经营者在具体操作过程中对于规范的执行力度不一。

老年旅游消费典型侵权案例

2017年6月,黄先生与王先生来到省消委会,反映了自己出国旅游的遭遇:其一行7人(均为六七十岁的老年人)通过携程网购票前往澳大利亚,在到达的第一天,携程网就告知原订的21日悉尼-广州的回程航班取消了,调整为22日上午10:45的航班,黄先生一行在携程强硬的态度下只有无奈接受。

5月21日,黄先生等人一早赶往布里斯班机场打算乘坐7:50的飞机赶往悉

尼。然而到达机场后,由于大雾天气,被告知航班取消,捷星航空工作人员强调在20日晚上就已经通知航班取消。且黄先生从捷星航空处获知,布里斯班机场21日飞往悉尼的航班全天客满,最快的也要到22日中午。而一百多公里外的黄金海岸机场22日早上6点有飞机飞往悉尼,黄先生一行感到茫然无助,且全程并没有接到携程网的通知,黄先生等人只有主动联系携程网。

黄先生询问携程能否改签悉尼回广州的飞机,这样就可以有充足的时间前往悉尼,但携程回复每个人需要缴纳4000多元的改签费。黄先生等人没有办法,怕赶不上悉尼回广州的航班,只能通过携程另购21

日其它航空公司从布里斯班飞往悉尼的航班。在等待航班过程中,登机口由原定的43号改为48号,但由于语言不通,黄先生等人未能收到该通知,导致错过了该航班,同样是未收到过携程网的通知。黄先生等人只能接受将航班改为22日早上6点多黄金海岸机场-悉尼的飞机。

然后,黄先生等人又花费59澳元/人的价格,坐大巴赶到黄金海岸机场。当到达机场后,刚想休息,却被机场工作人员赶出大厅,7位老人在10度左右的天气里露天待了一个晚上。因为天气太冷,老人家只能把所有的衣服都穿在身上,有的老人家还吃了两次速效救心丸,真可谓是在鬼门关走了一圈。最终7位老人家能从黄金海岸机场前往悉尼,再从悉尼回广州。因携程公司注册地在上海

海市,省消委会指引老人向上海市消保委投诉维权。

省消委会点评:

针对航班取消,携程网应当给消费者选择其它航班或退票的权利,而两次航班取消,携程网都是强硬地给出调换航班的解决方案,侵犯了消费者的选择权和公平交易权;在布里斯班-悉尼航班取消、更换登机口变更、乘客未及时登机情况下,携程都有义务及时通知消费者,而携程却未能尽到义务,导致消费者未能及时应对突发状况和误机,携程应当承担相关赔偿责任;布里斯班机场私自改变登机口,导致老人家误机,携程作为平台方应当主动协助消费者维权,但携程却一直推脱责任,未尽到相关义务。



省消委会发消费提示

面临国庆和金秋旅游旺季即将到来,考虑到商家可能密集开展针对老年人的旅游促销活动,为保护老年消费者合法权益,省消委会发出以下消费提示:

不要以价格为导向选择旅游产品,多关注旅游产品的质量品质,选择适合自身年龄特点的出行线路。慎重选择“低价团”,特别警惕“免费游”,避免掉入旅游陷阱。

尽量选择有资质、有

口碑的旅行社,并签订正式的旅游合同。在签订合同前,最好由家人陪同,仔细阅读合同内容,检查附加收费、交通食宿安排等条款内容是否合理后,再签字和缴款。

出行前做足做细准备,充分考虑旅游过程,特别是高峰期可能遇到的常见问题,如客房紧张、票价上涨等,提前做好旅游规划并备好必需品,必要时可为自己选购合适的旅游保险。

老年游客在旅游过程中,如遇消费陷阱、侵权事件时,要敢于拒

绝并保留好维权证据,在保证人身安全的前提下,及时向有关部门投诉举报,维护自身合法权益。

省消委会呼吁,全社会都来关爱老人,关心老人消费权益。针对老年旅游消费问题,立法机关要加强立法,为老年消费权益保护提供保障;行政部门要加强监管,打击侵害老年消费者的不良行为,为老年人营造安全放心的旅游环境;家属子女要给予老年人更多关爱陪伴,多指导学习,帮助老年人识别消费陷阱,提高自我保护能力。