

在线旅游猫腻多,消费者维权难

马蜂窝、联联周边游、世界邦旅行等获“不建议下单”评级



时下正是暑期旅游高峰期,你踩过哪些坑?本想低价买个国内游,买后想退,没门!通过在线平台买了跨境游,却发现售后收取额外费用……近日,根据上半年用户投诉大数据发布的《2019年(上)中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示,在线旅游“猫腻”多,消费者维权难、订单退改难、低价陷阱、发票难开具等“陷阱”成投诉热点。马蜂窝、联联周边游、世界邦旅行获“不建议下单”评级。

申请售后、退款遭拒

近年来,各类在线旅游平台提供的多类产品让人目不暇接,然而,消费者在使用时也遇到了不少问题。比如有些消费者遭遇了退款难题。董女士在“马蜂窝”上购买了为期五天的到三亚的旅游活动,后因旅游时间与学校上课时间冲突申请退款,但商家以已经订好机票、酒店等为由不予退款,沟通无果。无独有偶,陈女士在“走着瞧旅行”手机电商平台购买599元“云南时光之旅”,买后才得知很可能是低价购物团,因此6月5日要求退

在线旅游平台让人“糟心”

款,但“走着瞧旅行”以各种理由拒绝退款。

也有在线平台拒绝开发票,赵先生在“飞猪”订购了一张伦敦往返北京的中国航空公司的机票,要求商家开具增值税发票或者蓝色行程单,先后沟通多次,客服以境外出票为由拒绝。在电子商务消费纠纷调解平台投诉后,“飞猪”反馈称,核实此单确实只能开具电子收据。

此外,还有的平台条款不明,售后收取额外费用。沈先生在“世界邦旅行”购买了日本九日游,工

作顾问没有解释清楚护照未办下来期间如何处理。沈先生表示下单购买时产品包含孩子签证的费用,但是由于孩子需要现办护照,被“世界邦旅行”告知儿童的签证不在订单范围内,需要找别家公司加急办理。但是等到孩子护照办下来时却被告知只能在原来办护照的商家办理,并且收取300元费用。

数据显示,退款问题、商品质量问题、网络欺诈成为2019上半年的前三热点投诉,直接影响用户体验。

在线旅游猫腻多

依据第三方电子商务消费纠纷调解平台2019年上半年受理的全国数百家各类电商上半年真实用户投诉案例大数据,国内知名电商智库网社旗下电子商务研究中心发布了《2019年(上)中国电子商务用户体验与投诉监测报告》,该报告已连续第八年发布,被业内视为“电商315风向标”。报告显示,今年上半年,默认搭售、霸王条款、大数据“杀熟”、订单退改难、虚假宣传、低价陷阱、高额手续费、发票难开具、旅游意外赔偿难、旅游途中强制消费等“陷阱”也成为了消费者的热点投诉。

用户可这样避坑

去哪儿的平台反馈率、回复时效性、用户满意度相比“建议下单”平台得分较低,获“谨慎下单”评级。马蜂窝、世界邦旅行、侠侣亲子游、联联周边游、走着瞧旅行平台反馈率、回复时效性、用户满意度较低,获“不建议下单”购买评级。

那么,消费者应该如何避坑呢?针对上述投诉案例,网社电子商务研究中心法律权益部助理分析师慧慧表示,平台为了引流,促进消费,会开展各类促销活动,尤其会出现“超级低价”的情况,一种可能是吸引消费者提高商品购买量,二是平台商家因系

统漏洞价格设置出现问题导致标出“超级低价”,但一般出现第二种情况下,商家基本上会自负亏损履行购买合同。因此,建议在消费前一定要了解清楚促销活动的细则,并注意留存促销活动的截图和商家作出承诺的截图等资料,避免权益受损。

此外,她建议,平台退款说明应当以显著方式提醒消费者注意,在平台未能履行自身提醒义务,导致消费者操作失误,理应尽可能保障消费者权益。在消费时应选择正规的购物平台,对于部分存在欺诈性行为的电商坚决予以举报维权。

(据《扬子晚报》)

旅游小贴士

暑期出游广大游客得注意啥?

文化和旅游部提出七点建议

记者从文化和旅游部获悉,暑期旅游旺季来临,研学游、亲子游、家庭游将形成出游高峰,出境游、海岛游、自驾游持续升温。

文化和旅游部提醒广大游客,暑期出游身心放松,安全意识切勿放松。为此,提出如下七点建议:

一、关注出行提示,重视出游安全。密切关注旅游、外交等有关部门发布的出行提示,了解目的地天气、卫生、交通和社会治安情况,提前评估旅行风险,谨慎或暂勿前往恐怖袭击频发、政局动荡不稳或发生重大疫情、自然灾害的国家和地区。

二、签订旅游合同,购买人身意外伤害保险。购买旅游产品,一定要到有相应资质的旅行社,并签订旅游合同。明确约定产品内容、旅游行程、服务价格、服务范围、食宿标准、旅游景点、时间安排、交通工具、双方的权利和义务及违约责任。对于明显低于正常价格的旅游产品,在签订合同前需慎重。建议游客出行前购买人身意外伤害保险。

三、理性选择项目,注意涉水安全。根据自身实际情况,谨慎参与高空、高速、探险等高风险旅游项目,不在旅游探奇中盲目追求刺激。仔细阅读项目提示,严格遵守安全操作规范,听从工作人员指挥,不得擅自行动,不做可能危及自身及他人安全的举动。暑期涉水活动深受欢迎,游客务必提高警惕,加强防范,游玩中务必穿戴好救生衣,听从专业人士指导,未成年人需有家长陪同。

四、谨慎租驾车辆,杜绝交通违法行为。租车辆须有合法驾照,选择有运营资质的交通工具,切记购买相关交通保险。乘坐大巴出游时应系好安全带,提前了解安全锤、灭火器的使用方法和逃生门窗位置。自驾出行前,仔细检查车况,并检查相关证件,保险是否齐全有效,旅途中注意休息,避免疲劳驾驶,严格遵守交通规则,杜绝酒驾、醉驾、毒驾等违法违规行为。

五、提高安全意识,防范盗抢风险。暑期出行,要避免随身携带大量现金,乘车、参观、购物时避免人包分离,建议减少深夜外出,尽量结伴而行。如遇盗抢,应保持冷静,避免与劫匪争执或发生肢体冲突导致自身受伤,在确认自身无安全威胁后立即报警。

六、注意饮食卫生,确保饮食安全。旅游期间要选择具有合法经营资质的餐馆用餐,少吃、不吃生、冷食物,合理饮食,不要暴饮、暴食。购买食物需注意商品质量,发现食物不卫生或有异味变质的情况,切勿食用。发现食物中毒,要立即停止食用可疑食品,并及时就近就医。

七、文明有礼出游,合理合法维权。树立文明出游意识,爱惜生态环境,不随地乱扔垃圾,不随意投喂动物、践踏花草。遵守公共秩序,不大声喧哗,不在公共场合吸烟,不推搡拥挤,不追逐打闹。保护文物古迹,不乱刻乱画,爱惜公共设施。遵守旅游目的地国家和地区法律法规,尊重当地宗教和民族习惯。如遇旅游服务质量纠纷,要理性协商,妥善保存证据,及时拨打全国旅游服务热线号码“12301”,合理合法维权。

(据人民网)

新版旅游民宿“国标”公布 私设摄像头将被“摘星”

7月19日,文化和旅游部官网发布公告宣布新版《旅游民宿基本要求与评价》(LB/T 065—2019)已经通过批准,并自发布之日起实施。记者在本次公布的新版旅游民宿“国标”中发现,未来我国旅游民宿将建立评星机制,如有私设摄像头侵犯游客隐私等行为则将取消该旅游民宿的评定星级。

据了解,新公布的《旅游民宿基本要求与评价》(LB/T 065—2019)将替代2017年由原

国家旅游局发布的《旅游民宿基本要求与评价》。其中主要变化包括:更加体现发展新理念,体现文旅融合;加强对卫生、安全、消防等方面的要求,健全退出机制;将旅游民宿等级由金宿、银宿两个等级修改为三星、四星、五星三个等级;同时还明确了三星、四星、五星旅游民宿的划分条件。

而在星级评定方面,新版标准指出:经评定合格可使用星级标志,有效期为三年,三年期满后

应进行复核。同时还提出“旅游民宿评定实行退出机制,经营过程中出现以下情况的将取消星级”。其中包括:发生相关违法违规事件;出现卫生、安全、消防等责任事故;发生重大有效投诉;发生私自设置摄像头侵犯游客隐私等造成社会恶劣影响的其他事件;日常运营管理达不到或不符合相应星级标准要求。此外,新版标准还明确提出:取消星级后满三年,可重新申请星级评定。

(据人民网)