

关注度

8月27日,《旅游法(草案)》(简称《草案》)在时隔20多年的千呼万唤后,首次提交全国人大常委会审议,引起了业界的极大关注。

旅游行业“九龙治水”能否根治?游客维权难题能否得到有效破解?

昨日,记者采访了旅游行业部分专家、学者,旅游主管部门以及旅行社从业人员。业内人士认为,《旅游法(草案)》的首次审议和以后的出台,有利于更好地保护消费者的权益,规范、理顺行业监管,对于促进旅游行业的健康发展意义重大。 记者 胡申兵



好消息

《旅游法(草案)》首次提请审议

旅行社不得指定购物场所

景区门票涨价要提前6个月公布

旅行社强迫购物除了罚款外还处以停业整顿

新问题

一个旅游业几个婆婆管,这事能解决不? 以后谁来监督旅游主管部门呢?

解读

拒不履行合同,旅行社或付惩罚性赔偿金

根据媒体披露的内容,此次提请审议的《草案》规定旅行社不得指定购物场所、景区门票涨价要提前6个月公布,旅行社强迫购物除了罚款外还处以停业整顿等。

昨日,郑州市旅游质监所相关负责人就这些内容进行了解读。除了相关内容,现有的《旅行社条例》都有规定外,《草案》对有些内容的规定更加严格。

如《草案》规定,对于拒绝履行合同的旅行社或导游,《草案》规定,由旅游行政主管部门责令改正,对旅行社处5万元以上20万元以下罚款、停业整顿;对导游人员处1万元以上5万元以下罚款,暂扣导游证1~3个月;造成旅游者滞留目的地的,吊销旅行社业务经营许可证和导游证。

现行的《旅行社条例》规定,对于旅行社,由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正,处10万元以上50万元以下的罚款;对导游人员、领队人员,由旅游行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款;情节严重的,吊销旅行社业务经营许可证、导游证或者领队证。“从这里可以看出,对于拒绝履行合同的,《草案》

规定除了对旅行社罚款外,还要求其停业整顿,而对导游人员,除了罚款外,还要暂扣导游证1~3个月,规定更严厉了。”市旅游质监所相关负责人表示。

除此之外,对于无正当理由拒绝履行合同,旅行社应当赔偿旅游者的损失,造成旅游者人身伤害、滞留目的地等严重后果的,旅行社还要支付旅游费用一倍以上、三倍以内的惩罚性赔偿金。“支付惩罚性赔偿金,这是《草案》中严厉的地方,现有的各种条例都没有这方面内容。”市旅游质监所该负责人表示。

中州国旅总经理王恒宾认为,《旅游法》的效力比现有的条例大得多,对整个旅游行业的规范有一定好处。“将来《旅游法》实施后,前期对旅行社的压力可能会比较大,但随着市场的规范,更有利于旅游行业的健康发展”,王恒宾说,由于现在的违规成本较低,一些小的旅行社、旅行社办事处违规经营比较多,随着旅游法的实施,一些小社、“黑社”将逐渐被淘汰,从而促进旅行社经营模式再造。

分析

旅游法为何迟迟难出台

郑州大学旅游管理学院教授孙子文从事旅游教学工作多年,参加过多次《旅游法》的调研、研讨。说起《草案》出台及审议的漫长路,孙子文说几乎每年全国两会,都会有人大代表呼吁出台,但是难度在哪呢?“我国与国外最大的区别就是国外很多国家一直

实行的就是市场经济,旅游法与其他法律一样是自然形成而出现的;而我国以前实行的是计划经济,涉及旅游方面的条块分割非常厉害,如何最大限度地保护旅游者和旅游企业的利益,把一些部门的权力转移给旅游者,造成了旅游法迟迟无法出台的最大阻碍。”

郑州航空工业管理学院工商管理学院老师王真也认为,旅游“吃、住、行、游、购、娱”各个环节都涉及不同的主管部门。也因为如此,孙子文认为,《旅游法》草案的出台及提请审议,是“一部分权力的实施,意味着另一部分权力的限制或出让”。

观点

能否终结旅游业监管“九龙治水”

游客出游遇到“黑导游”“黑旅行社”向旅游部门投诉,在“黑店”买到假货向旅游部门投诉,景区点“宰客”还是向旅游部门投诉,甚至坐了“黑车”都会首先想到向旅游部门投诉……只要旅游遇到委屈或不公,游客都会把目标指向旅游主管部门。

实际上,在现行法规下面,旅游主管部门只能是旅行社。“宾馆酒店、景区、旅行社,旅游局只能管住旅行社。”王真说。

孙子文表示,以登封的高山景区来说,涉及的主管部门包括旅游、工商、物价、文物、宗教、国土资源、建设规划等多个部门,每个部门都有它的利益在里面,一旦出现旅游投诉,往往需要政府出面进行协调处理。

除了各种部门相互掣肘外,旅游投诉中还涉及法律的纠缠。王真举例称,像游客通常投诉的旅行社服务质量不达标,比如常见的对团餐的投诉,旅游合同上写明了十菜一汤,几个荤菜几个素菜等,但是怎么界定荤素呢?“单纯的一盘大肉是荤菜,肉丝炒青菜算不算荤菜?像这种很细节的东西,游客投诉后,相关部门也无法处理”,王真说,这种投诉出现后,因为没有《旅游法》,只能参照《消费者权益保护法》,而《消费者权益保护法》里面没有详细的规定,造成游客维权出现困难。

再比如现在有的景区出现的强迫购物现象,取证也很难。王真说,像国内一些寺庙景点,向游客高价卖香,又不让游客对外说出花了多少钱,否则就不显灵了,这样游客就被蒙蔽了,通过现在的其他法律里面涉及消费者权益保护的条款,也无法对消费者有效保护。

孙子文认为,《旅游法》的制定出台是一回事,如何界定各个部门的权限、执法主体,让法律得到切实的执行更为重要。“在《旅游法》出台后,现行的各个层级的旅游法规、规章都需要重新修改,形成一个完整的旅游法律法规体系。”孙子文说。

问题

谁来监管旅游部门?

目前,旅游部门和相关的其他部门各管一方,形成“九龙治水”的现状,将来《旅游法》实施后,旅游作为一个产业会得到法律的正式确定,旅游行政主管部门的地位也会更高。将来谁来监管旅游局?

采访中,孙子文提到了这一问题。虽然目前游客旅游投诉不论什么问题都会指向旅游局,各地旅游局像个“受气的小媳妇”,但是将来法律强化了旅游主管部门的权限后,“熬成婆”的旅游部门是否存在执法不公、执法不严的情形呢?

王真说,这个问题肯定会存在。比如说今年春节期间发生的三亚“宰客门”事件,游客吃了天价餐,向当地旅游主管部门投诉,当地旅游部门让消费者出示消费凭证等,但是饭店给游客开具的只是上菜单等,这时候旅游部门说这些东西没法作为投诉的证据,“问题是,饭店不给消费者出具消费凭证,这是旅游部门监管的失职,现在却变成了消费者的举证难”。

王真认为,随着法律法规的完善和游客维权意识的增强,《旅游法》中也会对旅游主管部门的监管作出专门的规定,应该不会出现监管空白。

案例

旅行社改变行程,还要扣游客的钱

8月6日,市民张丽等7人报名参加由省会某旅行社组织的香港夏令营旅游,双方签订合同并缴纳旅游费用20300元后,张丽等人发现合同行程与原先的行程不一致,要求退款,但是旅行社声称要扣除每人500元的损失。

后来,张丽投诉到郑州市旅游局,经核实,投诉人反映的内容基本情况属实。经市旅游局协调后,8月7日该旅行社将旅游费全额如数退还游客。

市旅游局相关负责人介绍,这是在没有出发前游客发现后要求退款退团,如果是旅游过程中出现了这种情况,还会对旅行社进一步处罚。

香雪儿月饼

订购电话: 0371-63789777 63789555

网址: www.香雪儿.cn

MOON CAKE 分享如此快乐!

GREE 格力

掌握核心科技

1赫兹 好变频

核心科技 就在格力

格力变频技术荣获国家科技进步奖

格力i系列、U系列、睡梦宝-II变频空调,2年免费包换

国家科技进步奖

格力1赫兹,好变频

好空调-格力造

www.gree.com

旅游百事通

TRAVELING BESTONE

电话: 400-678-8666 安装“码上郑州”扫描欣赏视频