

「低价×日游」都有哪些「坑」

约定的午餐土鸡火锅变成了蛋黄派



A 是否包含往返时间 旅行社应明确告知

前不久,游客赖先生在网上分享了自己的一段旅游经历,在低价购买了某旅行社一款“厦门五日游”产品后,结果发现真正游玩的时间不到4天。

赖先生与旅行社签订的合同显示,在行程开始前3日至1日,解除合同退团的游客会被旅行社扣除旅游费用40%的违约金。但合同里对于出发的准确时间并没有明确说明,系签订合同之后才告知赖先生,航班时间是当日晚,到达厦门的时间是第二天凌晨1时。

赖先生告诉记者,前两天是跟着导游,根据出发前的行程单去各个景点游玩,第3天自由活动,而第4天原本计划下午4时40分从厦门返程,结果临时又提前到了下午1时返程,所以总的旅游时间也就4天不到,比

旅行社宣称的5日游少了1天多。

对此,旅行社回复,“×日游”默认包含往返时间,这是大家都知的事实。但记者在调查中发现,很多旅行社的宣传和合同当中并未表明此内容,或者根本没有签订合同,在游客交钱后才告知具体的旅行安排。

“×日游”是否该包含往返时间?

对此,专家认为,“×日游”是可以包含往返时间的,但旅行社应该明确提示消费者。游客作为消费者享有知情权,民法典明确规定了民事主体从事民事活动应当遵循自愿、公平、诚信的原则,而知情是保证公平、自愿的前提。

专家表示,旅行社和旅游者之间存在信息不对称问题。为

了保证信息上的公平,旅行社有义务提前告知。

此外,很多“低价×日游”中保证的“高质量服务”,往往成为空谈。

今年5月,天津市李先生在某旅行社官网购买了价格较为便宜的婺源两日游,行程包含婺源江岭景区,原本定的行程是下午,导游却临时改成了上午。景区的检票口在山顶,李先生到了山下,导游却没有安排接驳车,需要他们自费包车上山。他打电话给官方客服反映,但并没有人帮他解决问题。为了不耽误行程,他只能和其他人一起包车上山,结果导游只给了一小时游玩时间,全程就是赶路,什么风景都没来得及看,本来下午6点才结束的行程,提前到4时30分就结束了。

B 承诺内容无法兑现 商家涉嫌虚假宣传

安徽省合肥市的吴先生在某旅行社直播间购买了哈尔滨行程,尽管合同中有一条明确约定后不可退款,因为价格特别合适、游玩品类丰富,吴先生还是在购买后立刻预约了时间。但他来到入住酒店和工作人员签订合同时,吴先生才发现有很多内容和直播间宣传以及与旅游管家沟通时完全不一样。

“直播时承诺住的是五星级酒店,而到地方发现属于出行App自行评定的四钻酒店,而且住宿为拼房,不是承诺的单人房。”吴先生吐槽道。

“还有,当时承诺的全程包航空座椅小型旅游车,实际上是大型旅游车,车内汽油味很重,旅游合同中包含的温泉没去成,给出的理由是锅炉坏了,而这方面费用也没退。有一天,午餐一

桌13人只有6个菜,合同中写明的是一桌10人至少8菜一汤,到最后一天干脆午餐都没了。合同中说只有两个购物点,实际上去了4个。”吴先生说,如果不是已经到了旅游地而且没法退款,他是肯定不会选择去遭罪的。

业内专家认为,关于旅行社多项承诺内容无法兑现,应当认为其存在虚假宣传和侵权行为。如果确实过程中遇到特殊情况,需要临时调整住宿、就餐标准,如低于原标准,应退回差价;若取消个别景点,应提前或及时向游客说明原因,取得游客同意,退回景点门票或更换其他相应景点等。

记者在调查中发现,在直播间,很多旅行社承诺的都是“一价全含”“低价实惠”,其中包括各种费用。有些游客在签订合

同时又被额外收取100元保险费用,尽管合同中明确写的是“建议自行购买”,工作人员却说不买不能参加旅游团。还有些导游在车上推销不包含在合同中的自费项目,带着游客去没在行程安排上的购物店消费等。

“无论对消费者还是旅行社来说,虽然意外险都是必要的,但额外收取费用的行为并不合理。合同中既然约定了自愿购买,就应当允许消费者自行作出选择,而不能进行变相的强制消费。而关于推销不包含在合同中的自费项目是否合理,要视具体情况而定。如果不存在强制消费,仅是提供更多的真实合理的旅游项目信息给消费者供其自由选择,则是合理的。而擅自增加购物点的行为违背了合同约定,属于违约行为。”专家说。

C 提供虚假宣传信息 直播平台应当担责

直播平台对这些涉旅游虚假宣传的商家是否负有相关责任?

在专家看来,直播平台应当负责。直播平台在进行宣传前,有义务对旅行社的资质及其提供的旅游产品进行审核。如果直播平台未进行审核,提供虚假宣传信息,直播平台应当与商家一起承担连带责任;如果直播平台已经进行了合理的事前调查,但旅行社故意欺骗,直播平台可以先向消费者承担责任后,再向虚假宣传的旅行社追责。

“低价×日游”存在的各种问题实际上这些年来一直存在,这

些问题为何迟迟得不到根治?

专家认为,旅行社面对激烈的竞争会通过低价吸引消费者,再通过“二次消费”弥补低价损失。消费者容易被低价吸引,部分消费者抱有侥幸心理,认为即使低价也可以享受高质量服务。同时,监管上难度较大,因为旅行社行业监管不仅涉及文旅部门,还涉及市场监管、电信等部门,需要各部门相互配合,形成合力。

针对“低价×日游”存在的问题,该如何进行整治解决?

首先应该从源头上予以打击和遏制,主管部门应该进一步规范旅行社管理,严惩旅行社的违规行为,尽快出台关于“低价×日游”的相关管理细则,一旦发生违法违规,旅行社组团方、地接方、涉事导游都必须予以严厉惩罚,提高犯错成本,从源头遏制乱象频现。

各级相关部门应该予以重视,建立一套有效、及时的行政救助和司法救助体系,为游客提供方便及时的维权投诉途径,并及时获得旅游行政主管部门的帮助,产生问题能及时予以处

理,并给予严惩,斩断不合规、不合理“低价×日游”的利益链。

从旅行社的角度来说,可以创新文化旅游项目,以更个性化和多元化的服务吸引游客,通过增强游客体验性和高质量的服务增强在旅游市场上的竞争力;对于恶意竞争的其他旅行社也应当发挥自己的监督作用,及时向有关部门报告,共同维护旅游市场的正常秩序。

而从消费者角度而言,在合法权益遭到损害的时候,应该先保护自己和家人的人身安全并保留好证据,及时向警方或者相关部门求助维权。

除了遏制不合理低价游之外,相关部门还应积极作为,满足游客“低价高品质”出行的愿望。

政府、有关媒体应当加强宣传引导,不合理低价团中,中老年人占比较多,社区的宣传教育尤为重要。高校和科研机构应当积极参与文化旅游创新项目的研究工作,与旅游企业共同合作,设计丰富多彩的旅游项目,提供更多元化、智能化的旅游项目。(据《法治日报》)

“简易程序”不“简易责任” 债务未清股东仍应担责

本报讯(记者 高悦 区法院微融媒体中心 杭晓璐)公司尚有拖欠的债务,股东却办理了注销登记,误以为注销后公司的主体就不存在了,也不用再承担责任了,殊不知这种做法让其陷入了对公司债务承担无限责任的境地,公司的有限责任变得毫无意义。

甲服饰公司是一家登记设立于2018年5月的有限责任公司,股东为王某、赵某。2020年7月,法院立案受理乙商贸公司诉甲服饰公司买卖合同纠纷一案,经审理,判决甲服饰公司支付乙商贸公司货款20万余元。然而,甲服饰公司一直未履行付款义务,乙商贸公司只好向法院申请强制执行,后因甲公司无财产可供执行,法院于2021年12月裁定终结执行程序,乙商贸公司的上述债权未获清偿。

2022年2月,甲服饰公司在市场监管部门办理简易注销登记。注销前,甲服饰公司全体股东提交了《全体投资人承诺书》,承诺:“本企业申请注销登记前未发生债权债务,不存在未结清清算费用、职工工资、社会保险费用、法定补偿金和未交清的应纳税

款及其他未了结事务,清算工作已全部完结……本企业全体投资人对以上承诺的真实性负责,如果违法失信,则由全体投资人承担相应的法律后果和责任,并自愿接受相关行政执法部门的约束和惩戒。”同年5月,乙商贸公司诉至法院,请求判令王某、赵某对甲服饰公司的20万余元债务承担赔偿责任。

法院经审理认为,根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的规定(二)》相关规定,公司未经依法清算即办理注销登记,股东或者第三人在公司登记机关办理注销登记时承诺对公司债务承担责任,债权人主张其对公司债务承担相应民事责任的,人民法院应依法予以支持。王某、赵某作为甲服饰公司股东,在甲服饰公司未经依法清算的情况下即办理注销登记,且二人在办理注销登记时向公司登记机关承诺承担相应责任,故依法应对甲服饰公司欠付乙商贸公司的债务承担相应的民事责任,判决支持乙商贸公司的诉讼请求。

法官说法

公司在对外债权债务未完结的情况下,办理注销前应当本着诚实信用原则,依法成立清算组,履行通知债权人和公告程序。

对于采取一般注销的公司,如发生未履行通知和公告义务导致债权人未及时申报债权而未获清偿、在公司解散后恶意处置公司财产给债权人造成损失、未经依法清算以虚假的清算报告骗取公司登记机关

办理法人注销登记等情形的,债权人可以主张清算组成员承担相应民事责任。

对于采取简易注销的公司,全体股东应确保提交市场监管部门的《全体投资人承诺书》内容真实,公司不存在未完结债权债务。如经查明存在对外债务未清偿即注销,债权人可以主张全体股东承担相应民事责任。

57425份“督促监护令” 为涉案未成年人创造良好家庭成长环境

最高人民检察院近日发布的《未成年人检察工作白皮书(2022)》披露,2022年,检察机关共制发“督促监护令”57425份,同比上升197.1%。其中,向未成年犯罪嫌疑人的监护人制发“督促监护令”43334份,同比上升193.7%;向未成年被害人的监护人制发“督促监护令”14091份,同比上升2.1倍。

白皮书介绍,检察机关深入开展涉未成年人案件家庭教育指导工作,规范适用“督促监护令”,有效提升涉案未成年人监护人的监护教育能力,为涉案未成年人创造良好的家庭成长环境。

白皮书介绍,从2020年至2022年

检察机关受理审查逮捕、审查起诉未成年犯罪嫌疑人情况看,未成年人毒品犯罪占比继续下降,校园欺凌和暴力犯罪数量持续下降,未成年人重新犯罪率持续下降。未成年人涉嫌帮助信息网络犯罪活动罪明显上升。

数据分析显示,侵害未成年人犯罪案件总量有所下降,但性侵案件仍呈上升趋势。白皮书介绍,检察机关加强未成年被害人多元综合救助,2022年共救助未成年人1.7万人,发放救助金2.2亿元,开展心理疏导、心理测评1万人次,协助开展生活安置3593人次,帮助重返学校2858人次。

(新华社)

公安部“清风2023”专项行动 农村赌博类警情同比下降23.1%

公安部日前在北京召开新闻发布会通报,2022年11月,公安部部署开展“清风2023”专项行动,组织各地公安机关全环节、全链条侦办农村地区开设赌场、聚众赌博等大要案件,重点整治乡村赌博治安乱点。经过半年的专项打击整治,农村赌博类警情同比下降23.1%,农村地区社会风气和社会治安环境得到有效净化。

专项行动期间,各地公安机关共梳理研判警情线索20.7万条,查破农村赌博类刑事案件1万余起,治安案件

7.5万起,查扣涉案资金7.4亿元。公安部分两批挂牌督办的91起农村重大开设赌场案件均已告破,督促指导深挖“团伙化”地下赌场案件2800余起,打掉团伙5100余个。各地公安机关共清查重点部位52.3万处,明察暗访重点场所27.4万家次,发现整改问题隐患5.1万处。公安部建立农村赌博监测机制,在全国101个区县设立常态监测点,及时全面掌握农村赌博违法犯罪趋势动态。

(新华社)

积极推动公证为民办实事 295家公证机构开展海外远程视频公证

司法部近日向社会公开295家公证机构与驻外使领馆共同开展海外远程视频公证,让公证服务惠及更多旅居海外的中国公民。

据司法部有关负责人介绍,2020年,司法部商外交部开展了海外远程视频公证试点。试点工作开展以来,试点公证机构与试点驻外使领馆坚持服务为民便民,解决了当事人因疫情等原因不能回国办理公证的难题,受到海外中国公民的广泛欢迎,取得良好成效。在试点基础上,此次司法部商外交部,进一步推进海外远程视频公证工作,新增202家公证机构,目前

共确定295家公证机构与驻外使领馆共同开展海外远程视频公证。这是司法部深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育,积极推动公证为民办实事的重要举措。

据了解,司法部已于近日向各地司法行政机关发出通知,要求要高度重视,认真指导监督有关公证机构严格按照《中华人民共和国公证法》《公证程序规则》等相关规定办理海外远程公证事项,全面提升服务品质和效率,为当事人提供优质、高效、便捷的公证服务。(据《法治日报》)

