

市文旅委提醒：网购旅游产品谨防落入购物陷阱

随着社会经济发展和百姓生活质量的提升，外出旅游已经成为挡不住的时尚潮流。游览祖国大好河山、愉悦身心，但互联网上一些精心设置的产品“套路”和陷阱却常常令人防不胜防。

为了更好地维护百姓权益，近日，市文化和旅游发展委员会公布一起旅游投诉案，提醒市民不要落入购物陷阱，指导市民正确规避旅游“潜规则”，引导广大市民理性消费、依法维权、文明旅游。

日前，游客戴某通过网络搜索“重庆旅游攻略”，找到了自称“旅游规划师”的网络销售微微。交流询问后，该网络销售通过微信向戴某发送了重庆某旅行社的营业执照等图片，介绍了重庆游的行程安排，并未提示行程中有购物环节。

几番协商，戴某通过微信向该网络销售交纳了定金。

不久，戴某到达重庆。旅行社另一位工作人员来到戴某入住的酒店，与其签订了纸质旅游合同。旅游合同内的行程安排与网络销售微微通过微信发送的行程基本一致，双方均未约定购物问题。

随后，在旅途游览过程中，戴某发现实际行程安排与约定不符。行程单中约定的“寝具中心”“丝绸博物馆”“酵素工场”“文化展示中心”“九黎部落”5个参观游览项目实际是购物店。在导游和销售的极力推荐下，戴某在“文化展示中心”购买了3000元的玉器。

随后，戴某向重庆市旅游投诉中心提出投诉，要求旅行社退货退款并赔偿。

接到投诉后，市旅游投诉中心通过证据分析认为，旅行社在旅游行程中标注了“五星豪华酒店”“优选金牌导游”“当地五星酒店”等文字表述，并含有“寝具中心”“丝绸博物馆”“酵素工场”“文化展示中心”“九黎部落”等参观游览项目。实际上，该导游不具备“金牌导游”资质，入住酒店也未达五星标准，“寝具中心”“丝绸博物馆”“酵素工场”“文化展示中心”“九黎部落”等项目实际为购物项目，并不具备“博物馆”等资质。

经协调，按照《旅行社服务质量赔偿标准》，旅行社向游客戴某作出了经济补偿并办理了退货，双方和解。

针对旅行社虚假宣传等问题，重庆市文化和旅游发展委员会依据《中华人民共和国旅游法》相关规定，对旅行社作出了罚款人民币4.5万元的行政处罚。

产品坑深 “套路”更多

慎重选择 理性消费

“随着网络经济发展，越来越多的游客选择通过线上预订旅游行程，游客戴某并不是个案。”市文旅委市场管理处相关负责人介绍。

搜索“旅游攻略”“热门旅游景点”等字样——接通“旅游规划师”“旅游顾问”等网络客服——与该客服聊天后直接网上预订行程并交付团款，这种类似的产品陷阱在线上已是屡见不鲜，群众往往会遇到产品宣传与实际不符、增加购物等问题的风险。

打开铺天盖地的旅游广告，各家旅行社都“卖”着类似的旅游产品，密

麻麻的文字大同小异，实际上各家的旅游广告貌似相同却内有乾坤，许多人常常在满是数字游戏的旅游广告中“迷了路”。

“希望大家不要轻信街头散发的旅游宣传单，不要被线上廉价的广告所迷惑，也不能过于轻信旅行社的口头承诺，应当签订书面旅游合同，合同中应明确约定旅游行程、往返时间、交通工具、食宿标准、门票的价格、旅游景点及数目、购物次数以及相关违约责任。”市文旅委市场管理处相关负责人说。

同时，签订合同要慎重，对合同的内容确认后再签字，交付旅游费用时一定要留好证据。如旅游经营者强迫游客签订购物协议或有强制交易行为时，游客应当机立断予以拒绝。旅游过程出现突发情况，需要改变运行计划时，游客有权就改变计划提出合理要求。减少的旅游项目，游客有权提出退款。

在游览过程中，在旅行社推介的

购物店，游客应本着自己需要、价格能够接受、有用等原则去购买，不要盲目消费，不要在无照的个人手中买贵重物品。旅游购物时，应注意辨别商品的真伪和质量，一定要索要购物凭证并妥善保管，以备日后维权作为证据使用。

自认倒霉不可取 保留证据助维权

旅游合同受《民法典》调整，在旅游合同签订和履行过程中设置陷阱，属于民事欺诈行为，消费者应当保留除合同外的聊天记录、录音录像等证据，以便于维权。在合同履行过程中购物环节应当遵循平等自愿的规定，如被迫或强迫交易应当尽快报警以维护自身权益。

目前，旅行社的低价恶意竞争将购物环节纳入成本预算，很多公司将“购物”环节作为了“规定动作”，导游的收入也与之挂钩，同时有较多公司挂靠承包，严重背离市场的初衷，导致欺诈和侵权行为屡见不鲜。

此外，规范旅游市场本身需要管理部门、旅游公司和消费者三方努力，消费者应当有用成本来初步鉴别旅游产品的合理性，旅游公司也应当严格执行行业自律的惩戒措施，管理部门也应当对虚假广告、欺诈和强制消费的行为依法处理。

值得一提的是，旅游者大多数因为侵权较小而维权成本太高而自认倒霉，对旅行社的一些行为予以容忍和谅解，助长了旅行社的违法行为，旅游者完全可以通过12345等投诉举报渠道，便捷维权。最终形成“良币驱逐劣币”的市场环境。

发现自身权益受损后，游客可以及时和导游、销售商交涉，协商不成游客有权向旅游行政管理部门、市场监管部门、价格主管部门等相关部门或者消费者协会投诉。

市文旅委市场管理处相关负责人表示，看似“低价”“免费”，都是以付出更多的金钱和精力为代价的，甚至还会带来身心伤害。因此，在选择“线上旅游产品”的时候，希望广大市民一定要谨慎三思，要跳出只求价格低、不顾服务质量的误区，谨防落入购物陷阱。如需报名参加，提倡市民尽可能多地了解当地人文风物等情况，选择有实力、有信誉的旅行社。

詹米璐 鹿逸萍

重庆坤源衡泰律师事务所合伙人、律师邱敏：

保留证据助维权

《旅游法》第三十五条规定：“旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。”旅行社组织旅游者参加购物活动，必须严格遵守相关法律法规的规定，按照双方签订的自愿参加购物项目补充协议组织进店，不得将购物店包装成所谓“博物馆”“文化中心”“扶贫产品”等参观游览项目，让游客产生误解，以变相强迫、诱导旅游者购物等方式获取回扣等不正当

链接》

避免旅游消费陷阱
四个方面需要注意

(一) 游客应提高警惕，谨慎选择线上旅游产品

游客要注意以下几点，以维护自身合法权益。一是核实信息，确认该网络客服是否为旅行社工作人员，并核实旅行社的经营资质，谨防上当受骗；二是需签订旅游合同并仔细查看行程安排，不可偏信网络客服的口头宣传与承诺；三是参团前要认真阅读旅游合同，启程前对合同约定的景点、住宿、交通工具等细节进行确认，避免旅行途中发生纠纷，影响体验；四是行程中发现旅游企业违反合同约定的行为，注意保留相关证据，及时向相关旅游管理部门反映。

(二) 旅行社应规范经营，不得欺瞒诱导购物

《旅游法》第三十五条规定：“旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。”旅行社组织旅游者参加购物活动，必须严格遵守相关法律法规的规定，按照双方签订的自愿参加购物项目补充协议组织进店，不得将购物店包装成所谓“博物馆”“文化中心”“扶贫产品”等参观游览项目，让游客产生误解，以变相强迫、诱导旅游者购物等方式获取回扣等不正当

(三) 旅行社应规范宣传，不得夸大其词

旅游企业对其服务项目、服务质量的说明及所售各类票据等，都被视为与旅游者所签订合同的组成部分，具有法律效力，应依照条款，严格履行。旅行社在前期宣传时通过发送精美图片、使用“优选”“金牌”“豪华”等描述来吸引游客，实际上无法达到约定标准，货不对版，使游客产生严重心理落差，引发投诉。旅行社在宣传时应当实事求是，对各项服务的标准应规范准确描述，对游客特别关注的重点内容应详细解说，从提升旅游服务产品和服务质量着手依法开展旅游活动，不可只顾眼前利益，企图蒙混过关。

(四) 旅游产品网络发布平台应加强信息审查

网络平台在为企业提供旅游服务平台时，一是对于发布包价旅游业务的企业，要审查其是否具备旅行社业务经营许可证和营业执照等经营资质；二是注意对于不具备旅行社业务经营许可证的企业审查，即使具备营业执照，也不得发布经营旅行社业务信息；三是网络平台必须提供旅行社等企业的真实名称、地址和有效联系方式。

7th WTE

2021 THE 7th WESTERN CHINA TOURISM INDUSTRY EXPO
第七届中国西部旅游产业博览会

2021 重庆国际
文化旅游产业博览会
2021 CHONGQING INTERNATIONAL
CULTURE & TOURISM INDUSTRY EXPO

倒计时

文旅荟萃
精彩盛世

第七届中国西部旅游产业博览会
暨2021重庆国际文化旅游产业博览会

参观预登记

官方小程序

2021年6月11日-6月14日
重庆国际博览中心

DAYS

重庆市公共资源交易中心国有
建设用地使用权公开出让公告

2021—13

根据国家和重庆市相关规定，经重庆市人民政府批准，重庆市规划和自然资源局决定公开出让以下国有建设用地使用权，并委托重庆市公共资源交易中心负责公开出让交易环节的组织实施。现将有关事项公告如下：

一、基本情况

序号	宗地位置	地块规划编号	土地用途	土地出让面积(m ²)	容积率	产业类别	投资强度(万元/公顷)	产出要求(万元/公顷)	出让年限	出让价款起始价(万元)	竞买保证金(万元)	备注
G21 034	高新区西永组团V分区分区	V1-13/04地块	一类物流仓储用地	61998	≤1.5	/	/	/	50年	4650	930	1.环保要求详见《重庆高新区生态环境局关于明确西永组团V标准分区V1-13/04号地块环保要求的复函》(渝高新环函〔2021〕12号)。2.开竣工时间:交地后3个月内开工,开工后2年内竣工。
G21 035	渝北区空港组团U分区分区	U14-1/01北侧部分地块	一类物流仓储用地	66145	≤1.5	/	/	/	50年	5689	1138	1.环保要求详见《重庆市渝北区生态环境局关于新建“一带一路”供应链协同平台项目征求环保意见的复函》(渝北环函〔2021〕1号)。2.开竣工时间:交地后3个月内开工,开工后2年内竣工。
G21 036	渝北区空港组团R分区分区	R07/03(北侧部分)地块	一类物流仓储用地	74251	≤1.5	/	/	/	50年	8911	1783	1.环保要求详见《重庆市渝北区生态环境局关于重庆市主城区空港组团R标准分区R07/03(北侧部分)号地块公开招拍挂出让征求环保意见的复函》(渝北环函〔2021〕46号)。2.开竣工时间:交地后3个月内开工,开工后2年内竣工。
G21 037	渝北区唐家沱组团C分区分区	C3-14-3/05(南侧部分)地块	一类工业用地	35266	0.7≤容积率≤1.5	风扇制造业	≥7500	≥15000	50年	2399	480	1.环保要求详见《重庆市渝北区生态环境局关于唐家沱组团C标准分区C3-14-3/05(南侧部分)地块拟新建风机研发制造项目环保征求意见的复函》(渝北环函〔2021〕61号)。2.开竣工时间:交地后3个月内开工,开工后2年内竣工。
G21 038	江北区唐家沱组团E分区分区	E04-7/06(部分2)地块	一类工业用地	130081	0.7≤容积率≤1.5	内燃机及配件制造	≥5000	≥10000	50年	703	141	1.环保要求详见《重庆市江北区生态环境局关于港城工业园区A片区唐家沱组团E分区E04-7/06号(部分2)宗地环境管理的复函》(江北环函〔2020〕57号)。2.开竣工时间:交地后3个月内开工,开工后2年内竣工。
G21 039	北碚区蔡家组团B标准分区	B36-1/06地块 B36-2/06地块 小计	二类工业用地(标准厂房) 二类工业用地(标准厂房) /	25334 35638 60972	≤2.0 ≤2.0 /	/ / /	/ / /	/ / /	50年	3892	779	1.环保要求详见《重庆市北碚区生态环境局关于核发蔡家组团B36-1/06、B36-2/06号地块出让条件的复函》(北碚环函〔2021〕1号)。2.开竣工时间:交地后3个月内开工,开工后2年内竣工。

备注:土地面积以实测为准。

二、报名期限

2021年6月9日12时-2021年6月29日12时。

三、申请人资格

申请人应具备的竞买资格要求详见竞买须知。

四、出让资料查阅、下载

申请人可在报名期限内到重庆市公共资源交易中心领取出让资料(《国有建设用地使用权公开出让竞买须知》、宗地规划条件、宗地规划附图、《国有建设用地使用权出让合同》(示范文本)以及其他相关文件),也可在报名期限内登录重庆市公共资源交易网(网址: <http://www.cqggzy.com/>),进入重庆市国有建设用地使用权和矿业权网上交易系统(网址: <https://td.cqggzy.com/>),查阅、下载出让资料。

五、报名方式和程序

本次公开出让的国有建设用地使用权可采取现场报名或网上报名方式:

(一)现场报名:申请人可于报名期限内足额交纳竞买保证金到指定账户,并持报名资料到重庆市公共资源交易中心提交报名申请。经审查通过的,重庆市公共资源交易中心确认其竞买资格。

(二)网上报名:申请人可于报名期限

内登录重庆市国有建设用地使用权和矿业权网上交易系统,按规定提交竞买申请,在报名期限内足额交纳竞买保证金,提交报名资料电子档。经审查通过的,重庆市公共资源交易中心确认其竞买资格。

六、交易方式

报名期限内只有1家申请人取得竞买资格的,采用挂牌方式出让;报名人数内有2家以上(含2家)申请人取得竞买资格的,将采用现场拍卖方式出让。

本次国有建设用地使用权公开出让按照价高者得原则确定竞得人。若申请人在拍卖环节均未竞价,竞买保证金最先到账的申请人将确定为竞得人,并以起拍价作为成交价。

七、竞买保证金交纳

(一)现场报名:申请人在持报名资料到重庆市公共资源交易中心提交报名信息前,须在报名期限内交纳保证金至指定保证金账号。

(二)网上报名:申请人在报名期限内登录重庆市国有建设用地使用权和矿业权网上交易系统并提交竞买申请后,交易系统自动生成随机保证金账号。申请人应在报名期限内交纳竞买保证金至随机保证金账号。

(三)竞买保证金可用人民币、港元、美元、欧元、新加坡币、日元支付。使用外币交纳竞买保证金的境内或境外申请人,应选择对应保证金交纳账号,并按保证金到账当日的外汇买入价等值竞买保证金的外币交入外币专用账户。采用外币或境外人民币交纳竞买保证金的申请人需提前与重庆市公共资源交易中心联系,确认交款方式和账号。

(四)保证金账户只接受银行转账或电汇方式,不接受现金或现金汇款,不得代交。

八、联系方式

(一)出让及联系方式

出让:重庆市规划和自然资源局。
联系地址:重庆市渝北区龙山街道龙山大道339号;联系人:朱先生,联系电话:023-63878281。

(二)承办机构及联系方式

承办机构:重庆市公共资源交易中心。
联系地址:重庆市渝北区青枫北路6号渝兴广场B9、B10栋;联系人:王先生,联系电话:023-63628117。

重庆市公共资源交易中心
2021年6月9日