

3.15 我们在行动
主办单位：成都市保护消费者权益委员会 华西社区报

消费者遭遇旅游纠纷怎么办？

成都旅游协会投诉站副站长文科净“指点迷津”



站长来了

如今，旅游消费逐渐成为居民生活重要的组成部分，在旅游中遇到的消费问题也日益增多。面对居民关心的热点问题，《站长来了》栏目记者近期专题采访了成都旅游协会投诉站副站长文科净，让我们一起来了解消费者在遇到旅游纠纷时应该如何正确维权以及如何规避旅游陷阱。



协会领导在成都首届露营博览会调研指导旅游消费场景建设。

记者：不少消费者通过线上旅游平台预订酒店，错把“五钻酒店”当“五星级酒店”。请问线上平台对酒店进行评级是否合规？

文科净：目前没有相关法律法规禁止平台出台自己的等级评价标准。在线上消费场景中，消费者通过线上预订酒店参考标准之一就是平台的评级定性，酒店评级实际上是为消费者提供了多样化的选择。在现实生活中，消费者误将“五钻酒店”理解为“五星级酒店”的问题时有发生，容易让消费者质疑。除了让消费者在预订酒店时进行仔细辨别，线上旅游平台在宣传时还要与“星级酒店”做好区分，尽好说明、解释的义务。针对评级标准的制定，线上旅游平台需要与其服务标准和质量名副其实，不得虚假宣传、误导消费，同时让消费者清晰了解评级依据，让消费者能够清楚根据评级情况，选择适当的酒店。

记者：对于旅游消费者来说，当他们的权益受到侵害时可以怎么做？

文科净：首先，消费者应该了解相关的法律法规和旅游合同内容，消费者可以同旅游经营者进行友好协商。如果协商不成，旅游者可以选择向文旅、市场监管等相关主管部门进行投诉，也可以请成都市消委会或依法成立的旅游纠纷调解组织进行调解，同时还可通过仲裁或诉讼的方式维护自身合法权益。

此外，消费者进行消费维权时，还可以考虑通过妥善保管相关证据，如旅游合同、发票、照片、视频等，这些证据在维权过程中将起到关键作用。一旦发现旅游服务存在问题，消费者应

及时向相关机构投诉，另外，消费者应了解相关的旅游法律法规，通过合理的途径和方法，更好地保护自身合法权益。

记者：投诉站是如何处理旅游消费纠纷的呢？

文科净：投诉站有严格的工作流程，从接收投诉到调查核实，再到组织调解和最终结果反馈都严格按照相关规定和要求建立了工作标准和制度，并配备了相应的人员，常态化协调解决消费者的旅游投诉。

在接到消费者旅游投诉后，投诉站第一时间对问题的相关情况展开了解和分析，组织消费者和经营者进行协商调解，并在调解过程中积极协调双方利益，及时化解双方的矛盾和纠纷，寻求最佳解决方案。对不能达成一致一致的，协助其向相关主管部门进行

投诉或采取法律手段依法维权。

投诉站是对消费争议进行快速处理、达成和解的绿色通道，实现了消费维权和矛盾化解的关口前移，缩短了纠纷处理时限，节省了消费者维权时间和维权成本。因此，投诉站不仅是维护消费者权益的坚强后盾，也是提升旅游服务质量、促进旅游行业健康发展的有力保障。

记者：消费者在选择旅游产品时应注意哪些问题，避免陷入消费陷阱呢？

文科净：首先，消费者一定要选择正规平台和旅游企业的旅游产品。选择旅行社时，要核实旅行社的经营资质，谨防上当受骗，同时，一定要签订旅游合同，不可偏信口头宣传与承诺，严防低价诱惑。签字前要仔细阅读合同内容，对合同中约定的服务内容、标准、行程安排等细节进行确认，确保合

同中的细节符合自己的需求和期望，避免旅行途中发生纠纷。在行程中如果发现旅游企业有违反合同约定的行为，注意保留相关证据，及时向主管部门进行反映投诉。

另一方面，消费者在购买机票、选择旅游产品时，要注意航空公司、旅游平台、酒店、民宿等公示的产品条款，尤其是退订条款，不要因为急于下单而忽视条款内容导致相关损失。

近两年，成都旅游协会每逢“五一”、国庆、春节等假期前，都会发布旅游企业诚信经营倡议书、游客理性消费提示等信息，并组织旅游、法律等专家进旅行社、景区、酒店、餐饮、社区、车站等开展维权宣传教育调研等活动，不断提升旅游经营者的诚信意识、服务意识以及消费者的理性消费意识、消费维权意识。

成都旅游协会投诉站共接受消费者关于旅游消费的咨询投诉电话100余个，成功调解旅游消费者与旅行社、民宿等旅游经营者之间的纠纷8起，保护了消费者合法权益。接下来，投诉站还将进一步加强与成都市消委会、文旅主管部门的联动与衔接，更好地构建投诉处理、转报、分析研判等机制，积极维护好放心、舒心的旅游消费环境。

除此之外，希望通过多种渠道扩大投诉站工作的知晓度和覆盖面，在行业中的重点企业、重点点位增加工作力量，更高效地为消费者和经营者做好投诉纠纷协调调解等工作。在维护游客权益的基础上，深入挖掘投诉数据的导向价值，不断助推旅游服务、旅游产品实现高质量发展，为旅游行业的持续健康发展贡献一份力量。

华西社区报记者 胡晴琴 受访者供图



协会召开助推文旅市场规范健康发展研讨会。