

投诉实录

旅行团“野路子”多 消费者须签书面合同

投诉人：金女士
投诉时间：2021 年 4 月

不少消费者在旅游中会遇到强制消费、天价菜单、路线住宿与约定行程不符等情况，使开开心心的行程变得闹心。

3 月 27 日，金女士和丈夫花了 2598 元报了某旅游公司的 3 月 30 日西安火车六日游行程，到了目的地才发现此次行程是 34 人的全国大散拼。金女士向其他游客打听后得知，她所支付的行程费用比别人高出一大截，而且约定的 2 个购物景点也变成了 4

个，住宿酒店竟然提供有污渍的枕头，还没法调换。

当金女士向导游要说法时，当地导游却让她找公司交涉，就没有任何回应了。回上海后，金女士找到该公司交涉无果，于是找到浦东新区消保委希望帮助维权。

◆记者连线◆

浦东新区消保委工作人员首先让金女士提供相关的证据材料，却发现她并未和经营者签订书面的旅游合同，只是开了张收据和一份行程单。在行程单上也没有投诉电话或者紧急联系人，金女士表示只是和导游反映了问题，结果导游敷衍了事，整个行程都非常不愉快。

工作人员随后联系了旅游公司经营者的，对方表示，该团就是全国拼团，金女士报名时并没有说过一定是上海本地的拼团。经营者承认在合同方面确实没做到规范，顾客事后向公司反映行程中的质量问题，和当地地

接服务人员联系后，对方提供了意见反馈单，显示顾客对行程质量签字确认满意，因此无法追责当地地接。

浦东新区消保委工作人员指出，金女士虽然未保留有效证据证明行程问题，但针对合同不规范等问题，建议经营者适当补偿消费者，以表善意。最终经营者退款 500 元，金女士表示接受。

《中华人民共和国旅游法》第五十七条明确规定：“旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立合同。”同时第五十八条和五十九条还详细规定了，旅游合同必须采

用书面形式、旅游合同需包含的主要内容以及经营者必须提供行程单。由此可见，本案中的被诉旅游公司的操作是不合规的。

浦东新区消保委提醒广大消费者，在与经营者购买旅游项目时，一定要和对方签订正式旅游合同，详细了解自己与旅行社签订的合同以及行程内容，保留好旅行社的投诉电话。

在旅游途中，对于导游不文明及违法行为，可以用手机录像或拍照。对于行程意见反馈填写一定要写明白并拍照留证，不要空白签字交还给导游。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，旅行社未与游客签订合同的行为已构成违法，游客可向相关行政主管部门举报，并由行政主管部门依法作出处罚。

“旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立合同。”金玮律师表示，《旅游法》明确规定包价旅游合同应当采用书面形式，且应当载明法定要求的内容并提供旅游行程单。《旅行社条例》更是进一步明确要求旅行社为旅游者提供服务，应当与旅游者签订旅游合同并载明相关事项，还应当对旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明。

“就消费者金女士的遭遇而言，其可及时举报，由行政主管部门介入调查并依法处理。”金玮律师指出，根据《旅行社条例》第五十五条的规定，违反本条例的规定，旅行社有下列情形之一的，由旅游行政管理部门责令改正，处 2 万元以上 10 万元以下的

罚款；情节严重的，责令停业整顿 1 个月至 3 个月：（一）未与旅游者签订旅游合同；（二）与旅游者签订的旅游合同未载明本条例第二十八条规定的事项；（三）未取得旅游者同意，将旅游业务委托给其他旅行社；（四）将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社；（五）未与接受委托的旅行社就接待旅游者事宜签订委托合同。第五十九条的规定，违反本条例的规定，有下列情形之一的，对旅行社，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：（一）拒不履行旅游合同约定的义务的；（二）非因不可抗力改变旅游合同安排的行程的；（三）欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目的。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

同时，金玮律师还表示，旅行社提供的服务不符合约定，侵害游客合法权益，游客有权请求旅行社依法予以赔偿。

此外，金玮律师提醒广大游客，外出旅游时要选择正规旅行社；选择报团旅游前，要认真查验旅游企业的营业执照和旅行社业务经营许可证；旅行前要和旅游企业签订合法有效的旅游合同。 记者 金勇

一周打假

江苏查获假洋酒300余箱

近日，江苏省盐城市公安局盐南高新区分局全链条打掉一个制售假洋酒团伙，共计查获假洋酒 300 余箱，涉案金额近千万元。

今年 2 月底，盐城市公安局盐南高新区分局环境警察大队民警工作发现，有一名叫张某的男子在市区低价售卖洋酒，怀疑均是假酒。3 月 2 日，民警将正

在售卖假洋酒的张某抓获，并扣留了五箱洋酒，经相关机构鉴定，均为二次灌装假酒。

根据张某提供的线索，办案民警很快明确了其家于某仓库所在的位置，并在于某仓库中搜出近百箱假洋酒。

此后，民警远赴吉林通化、河北保定，抓获犯罪嫌疑人刘某某等人。据刘某某交代，从 2020 年 8 月起，他伙同徐某夫妇，网购了低端桶装洋酒及灌装、封装洋酒的设备，并在河北保定农村的

某民宅内进行生产制作，只要将桶装洋酒装进简单清洗过的空酒瓶，再贴上假的商标，就能冒充品牌洋酒向外销售。

在现场，民警查获了名酒空瓶和包装若干。同时，专案组还对在盐城售卖假洋酒的其他下线进行了收网。

至此，该案的 9 名犯罪嫌疑人全部落网，警方共查获 300 余箱假洋酒，数量达 3000 余瓶，涉案金额近千万元。目前，刘某某等犯罪嫌疑人均已被警方刑事拘留，案件正在进一步侦查审理中。

主笔闲话



袁隆平院士和吴孟超院士的离世，举国悲痛。这两位院士生前都在各自领域作出了巨大贡献，但总有少数别有用心的人，非要抹黑他们，真是让人费解。不过，网络不是法外之地，除了《中华人民共和国英雄烈士保护法》的相关规定外，刑法修正案（十一）也对此类行为有相关入刑规定。

侮辱他人，自取其辱

即使如此，总有一些人还是会挑战法律底线，不过等待他们的自然是法律的约束。评判他人有一定的自由，但这种自由是有限度的。诚然，人无完人，如果实事求是地批评，客观公正地评判，并无不可，但其出发点要是善意，要是客观。这样的言论应该是受保护和包容的。但如果仅仅是道听途说，甚至恶意中伤，那就有点居心不良了。

更何况，死者为大，在两位院士刚过世的时候，就忍不住跳出来大放厥词，甚至别有用心，这样的行为实在难以理解，同时也于法不容。这一次，国家有关部门的行动非常迅速，将一些恶意中伤者迅速予以惩戒，既大快人心，也彰显了司法的公正和威严。法律不容挑衅，无论做什么、说什么，都不能逾越法律的红线，否则必然会受到法律的严惩。 金勇

我为群众办实事 城乡互动促发展

见习记者 陈友敏

本报讯 近日，由上海市农业农村委员会、上海市妇女联合会联合主办，上海市农业广播电视学校承办的“我为群众办实事 城乡互动促发展——青年农场主进社区服务活动启动仪式暨 2021 年上海科技节农业科普宣传活动”正式举行。

现场，杨浦区妇联组织九个居民区妇联基层执委与上海九个涉农区青年农场主结对，帮助青年农场主走进社区，了解社区百姓真实需求。现场通过展板、宣传页、视频、产品展示等多种形式，宣传上海地产农产品以及农产品品牌，让市民对地产农产品品种、品牌以及品牌背后的故事有真切的了解。通过图文并茂、生动形象的展板，现场专家咨询等途径，向广大市民宣传普及优质绿色农产品、转基因食品、现代农业科技等知识，帮助市民学会放心农产品的选购。

闵行区市场监管局 督查保健食品生产企业

记者 金勇

本报讯 为进一步督促保健食品生产企业规范生产，做好国家食品安全示范城市创建验收的迎检准备，近日，闵行区市场监管局走访了辖区内一家保健食品生产企业。

闵行区市场监管局食品生产科工作人员介绍了国家食品安全示范城市创建验收的工作目标、工作内容和工作要求，强调保健食品企业是现场检查的重点对象，要求企业对照评价细则开展全面自查、全面梳理，以创建工作为契机，提升企业的食品安全管理水平。

企业负责人介绍了企业的发展历程、经营模式和产品类型，围绕立足产品质量以及抓牢原料进货验收和生产过程控制两大关键环节，详细汇报了如何积极落实好食品安全第一责任人义务等举措。