

《旅游法》出台后，几乎国内所有的长线旅游和出境旅游价格均有明显上涨，价格上涨10%~30%，部分经典线路涨幅超过40%，国庆期间甚至达到100%

《旅游法》实施催生涨价潮？

文/本报实习生 尹晓鹏

临近“十一”，国庆线路“涨”声四起。

日前，在青岛某房地产做财务的刘卉女士想预订国庆期间的新马泰旅游，但是被旅行社告知，由于《旅游法》的出台，随团旅游的价格上涨了30%。刘卉很奇怪，《旅游法》不是保护游客的法律吗？怎么还成了涨价的依据了？

10月1日，《旅游法》正式实施。像刘卉女士这样对《旅游法》实施产生疑惑的游客并非少数。

这部法律出台的一个主要宗旨是“保障旅游者和旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，保护和合理利用旅游资源，促进旅游业持续健康发展”。但在实际执行中会不会走形？围绕《旅游法》的实施，公众关注的焦点集中在中长程线路涨价、定点购物、自费项目、景区容量设定、导游报酬等方面。笔者就相关问题进行了调查。

1 是否会导致旅游价格上涨？

不少游客认为，《旅游法》的实施将营造更加有利的旅游市场环境。他们更希望旅行社不要借机大幅上调团费，行程质量远比价格重要。

据笔者了解，在《旅游法》出台后，几乎所有的长线旅游和出境旅游价格均有明显上涨，价格上涨10%~30%，部分经典线路涨幅超过40%，国庆期间甚至达到100%。国外如东南亚、澳洲、欧美等线路也有不同程度的上涨，其中美国线路涨幅在1万元以上。也有一些旅行社对《旅游法》的实施力度持观望态度，导致在国庆节期间的上线产品大幅减少。

青岛铁路国际旅行社相关人士透露，由于新颁布的《旅游法》第三十五条规定：“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益”，所以之前旅行社通过游客在旅游中的购物所获得的购物佣金等都被明令禁止。为了保证利润，这一部分的差价就转移到团费中。

上海一家旅行社在接受采访时举了一个例子：在之前的泰国旅游过程中，游客会被安排到当地的购物点进行购物，但是可以免费大巴、用餐等，会为游客节约一笔不小的费用，但是《旅游法》实施后这些购物活动是被禁止的，所以交通和吃饭项目就只能由游客自己负担了。

南京旅游业协会旅行社分会秘书长顾震说，虽然出游费用看似上升了，但其实并不是“涨价”。价格包含了往返交通费、食宿、景点门票、导游服务费、导游司机小费、保险等，以及旅行社的合理利润。全程不进



购物店，没有加点自费项目，游玩的舒适度大为提高。”

中国国家旅游局政策法规司司长刘军日前说，旅游团费上涨，是剔除旅行社行业各种“潜规则”，恢复规范经营模式的正常反映和理性回归。

致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。”北京第二外国语学院旅游法律与产业规制研究中心主任韩玉灵在接受采访时说，“如果经过协商，也不影响旅游行程，同时大家都很愿意的情况下，还是可以去购物的。我认为这样规定还是比较科学一些。”

但是，采访中，青岛铁路国际旅行社的一位姓臧导游向笔者提出了自己的担忧，“法律规定可以应旅游者要求在不影响其他行程的时候安排购物和自费项目，但是多少游客提出要求就可以安排？若有少数甚至一个游客不同意，那么要不要安排这些项目呢？这个尺度如何拿捏？这都是问题！”

2 是否影响购物和自费项目？

《旅游法》中第三十五条规定，“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。”在采访过程中，不少旅游业内人士向笔者表示了自己的质疑，“我随团去欧洲旅游时，在西班牙看弗拉明戈舞和斗牛表演是自费项目，我们玩得很开心。要是取消这些自费项目，去西班牙不去看斗牛总觉得是遗憾。”

对此，笔者查阅《旅游法》，针对购物和自费项目的有这样的规定：“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。”北京第二外国语学院旅游法律与产业规制研究中心主任韩玉灵在接受采访时说，“如果经过协商，也不影响旅游行程，同时大家都很愿意的情况下，还是可以去购物的。我认为这样规定还是比较科学一些。”

但是，采访中，青岛铁路国际旅行社的一位姓臧导游向笔者提出了自己的担忧，“法律规定可以应旅游者要求在不影响其他行程的时候安排购物和自费项目，但是多少游客提出要求就可以安排？若有少数甚至一个游客不同意，那么要不要安排这些项目呢？这个尺度如何拿捏？这都是问题！”

3 是否景区门票涨价合法？

《旅游法》中关于门票定价的内容主要有两处：“利用公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目，实行政府定价或者政府指导价，严格控制价格上涨。拟收费或者提高价格的，应当举行听证会，征求旅游者、经营者和有关方面的意见，论证其必要性、可行性。”、“景区提高门票价格应当提前6个月公布。”

简单说，抑制景区门票涨价的措施，无非两

点：提前6个月公布，举行听证会。

《旅游法》为怨声载道的景区门票价格上涨做出了明文规定，不得随意上涨门票价格。但是山东大学的研究生张玉向笔者表示，这条规定埋伏着隐患：是否满足提前6个月公布，举行听证会通过就可以涨价？如果是，《旅游法》很有可能成为门票涨价的“通行证”。

山东大学的周怡教授在接受采访时认为，《旅游法》的这两条措施其实并没有多大突破，因为国家发改委之前没有过此类的通知。2005年，国家发改委下发了一份规范游览参观门票价格的管理通知，规定听证会消费者代表不少于听证代表的1/3，外地人为主的参观点必须有一定的外地人参加。2007年，国家发改委下发通知，规定旅游景区门票价格的调整频次不低于三年，并提前半年公布。

“当前的《旅游法》仅仅依靠‘提前6个月公布’、‘举行听证会’两方面来约束景区门票价格，力度远远不够。目前《旅游法》对于景区门票价格的规定还不是十分清楚，如果说不制订详细的实施条例，稳定景区门票价格和稳定房价一样有难度！”周怡教授说。

4 是否制止了旅游不文明现象？

对于旅游不文明行为，《旅游法》第十三条规定，旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守旅游文明行为规范；第十条规定，旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，不得损害当地居民的合法权益，不得干扰他人的旅游活动，不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。

同时，在《旅游法》第四十一条还规定，导游和领队应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，劝阻旅游者违反社会公德的行为。对此，青岛导游臧女士对此表示无奈。“我们劝阻游客经常会引发冲突，劝阻不成甚至会引来投诉。我们也没有执法权，只能睁一只眼闭一只眼罢了。”

笔者发现，《旅游法》条文中没有就违法行为如何处罚做出规定。仅仅依靠这两条规定能否从根本上制止旅游不文明现象，笔者在采访中发现民众对此表示担忧。“仅仅告诉民众旅游不文明行为是不对的、是违法远远不够，国家还应该明确、细化处罚条例来辅助《旅游法》相关法条的实施。”

笔者查阅了一下我国当天下对于旅游不文明行为的处罚，仅在《治安管理处罚法》中找到了相关的处罚条文：刻划、涂污或者以其他方式故意损坏国家保护的文物、名

胜古迹的，处警告或者200元以下罚款；情节较重的，处5日以上10日以下拘留，并处200元以上500元以下罚款。做过律师的刘强认为，这样的处罚过轻，不足以约束这种违法行为。

“我们很期待国家明确《旅游法》中处罚的执法、监管主体，明确处罚细则。越快越好，越快越能还大家一个文明的旅游环境。”刘强说。

5 能否同境外法律做好衔接？

近年来，发生在港澳地区，尤其是香港、台湾地区的导游强迫购物的事件备受瞩目，部分纠纷甚至造成了人员伤亡。《旅游法》的颁布命令禁止旅行社组织“零团费”、“负成本”等依靠购物佣金盈利的旅行团，但是涉及到港澳游、出境游，如果在境外出现这样的事件，该如何处理？

据了解，新颁布的《旅游法》的适用范围是中国大陆境内，该法不适用于港澳特别行政区。《旅游法》能否同港澳地区的法律做好衔接，也成为众人瞩目的一个焦点。

“国内旅游还好些，如果出境游，地陪导游要强迫我们购物，我们怎么办？毕竟咱们国家的法律管不到别的国家地区啊！”青岛市南区的张子雄向记者提出了自己的困惑。

相关业内人士向笔者表示，如果要避免游客在境外被坑，除了境内外旅行社做好沟通，国内法律同境外法律做好沟通和衔接也十分重要。

“我们期待，不论我们在世界的任何地方旅游，都能受到我们国家的法律、政府的保护！”张子雄这番话代表了多数游客的心声。

链接

●旅游者权益保护要三方实现

日前国家旅游局召开贯彻实施《旅游法》有关问题咨询会，会上提出“维护旅游者权益”是贯穿《旅游法》始终的重要原则。旅游者权益的维护，需要政府、旅游经营者等方方面面的保障，同时，也需要旅游者自我维权、自我保护意识的逐步提升和消费心理的逐步成熟，这有赖于旅游者对法律法规有关内容的深入理解。

国家旅游局表示，旅游者享有知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况的权利；有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅游经营者的强制交易行为；有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务；有权要求旅游经营者保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求；在人身、财产安全遇有危险时，有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构进行及时救助；中国出境旅游者在境外陷入困境时，有权请求我国驻当地机构在其职责范围内给予协助和保护；包价旅游合同在旅游行程中被解除的，旅游者有权要求旅行社协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点，由于旅行社或者履行辅助人的原因导致合同解除的，旅游者有权要求旅行社承担返程费用；旅游者发现旅游经营者有违法行的，有权向旅游、工商、价格、交通、卫生等相关部门举报；旅游者与旅游经营者发生纠纷的，有权向相关主管部门或旅游投诉受理机构投诉、申请调解，也可以向人民法院提起诉讼。

●不要轻易参加境外低价团

国家旅游局召开贯彻实施《旅游法》有关问题咨询会。提醒旅游者不要贪图便宜吃亏上当，也不要轻易参加境外低价团。

国家旅游局在咨询会中表示，首先，不要因为贪图便宜而吃亏上当。有的旅游者认为，低团费报名参团比较划算，还可以购买旅游纪念品带回家。还有的旅游者在报团时认为，在行程中我可以坚决不购物、不加点，实际上，行程中购物店、自费景区一个接着另一个，绝大多数旅游者要么自愿参加了，要么被强迫或者更加强迫消费，返程后感觉毫无旅游的舒适度和愉悦感。因此，旅游者在签订合同时一定要谨慎，仔细看清合同每一项内容；消费一定要理性，切不可有侥幸心理，谨防旅行社以各种方式诱骗自己购物或者参加另行付费旅游项目。

要提醒旅游者，与境外旅行社签订的旅游合同原则上不受《中华人民共和国旅游法》的约束和保护；如果没有足够证据证明境内旅行社有参与、诱导行为，一旦发生纠纷，无法依据《旅游法》的相关规定维护自身权益。

风物在线

“游客”为本重在落实

文/赵昂

9月9日，国家旅游局开始向全行业和社会各界广泛征求意见，并在国家旅游局官方网站设置了专栏，评定旅游行业核心价值观的5个备选方案。核心价值观的五个备选方案分别是：游客至上；游客至上，服务至诚；游客为本，服务至善；让游客满意，建美丽中国；游客为本，服务至优，诚信文明，敬业奉献。

仔细观察会发现，五个方案有一个共同点，就是皆有“游客”二字，而除“游客”之外，出现频率最高的词汇就是“服务”。换言之，如何更好地为游客服务，将成为旅游行业核心课题。

在即将开始的十一长假，《旅游法》将要实施，其最大亮点就在于对旅行者相关权益的有效保护。旅游者有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅游经营者的强制交易行为，对于购买的旅游产品和服务的真实情况有权知悉。而对于旅行社而言，

不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。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。

对于旅游从业者而言，《旅游法》实施将改变过去既有的经营模式，旅游业从业者应当从服务入手，通过不断为旅游提供更好的服务来促进自身发展。倘若《旅游法》的条文真能落到实处，将使得过去“圈一圈，围一片水”的“门票经济”以及依靠大量购物的“回扣经济”走向消亡，而集餐饮、住宿、交通、购物、娱乐、文化等诸多产业共同构成的旅游服务产业集群将得到发展。而随着自助游群体的扩大，旅游资源较为丰富地区的政府和旅游主管部门，也应加大旅游服务设施的建设力度。

而要让《旅游法》落到实处，关键还是在于执行。在“重典治乱”的同时，还应厘清旅游产业链上的诸多关系，例如地方旅游

不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。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。

对于旅游从业者而言，《旅游法》实施将改变过去既有的经营模式，旅游业从业者应当从服务入手，通过不断为旅游提供更好的服务来促进自身发展。倘若《旅游法》的条文真能落到实处，将使得过去“圈一圈，围一片水”的“门票经济”以及依靠大量购物的“回扣经济”走向消亡，而集餐饮、住宿、交通、购物、娱乐、文化等诸多产业共同构成的旅游服务产业集群将得到发展。而随着自助游群体的扩大，旅游资源较为丰富地区的政府和旅游主管部门，也应加大旅游服务设施的建设力度。