

【法律咨询台】

洗浴期间脚受伤 工商调解获赔偿

到洗浴中心洗浴是当下许多消费者的选择。近日，延庆工商分局香水园工商所就解决一起关于到洗浴中心洗浴时受伤的投诉，在香水园工商所的调解下，消费者张女士获得了赔偿。

典型案例：

前不久，消费者张女士和朋友来到延庆某洗浴中心洗浴，谁知道在洗浴过程中，张女士的脚不慎被划伤。张女士赶忙来到医院治疗，最后，医院的大夫给张女士的脚缝了5针。由于脚受伤，张女士只能请假在家休息，没法去单位上班。等脚伤好了之后，张女士来到延庆工商分局香水园工商所进行投诉。

分局干部了解情况后，立刻来到洗浴中心进行调解，根据新《消法》第11条：消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。第49条：经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应对赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应赔偿丧葬费和死亡赔偿金。经过工商干部耐心细致的调解，双方最终达成协议，经营者负责赔偿消费者张女士的医疗费、误工费，并赠送6张洗浴票，张女士对调解结果表示非常满意，调解圆满成功。

工商提醒：

延庆工商分局在此提醒消费者：

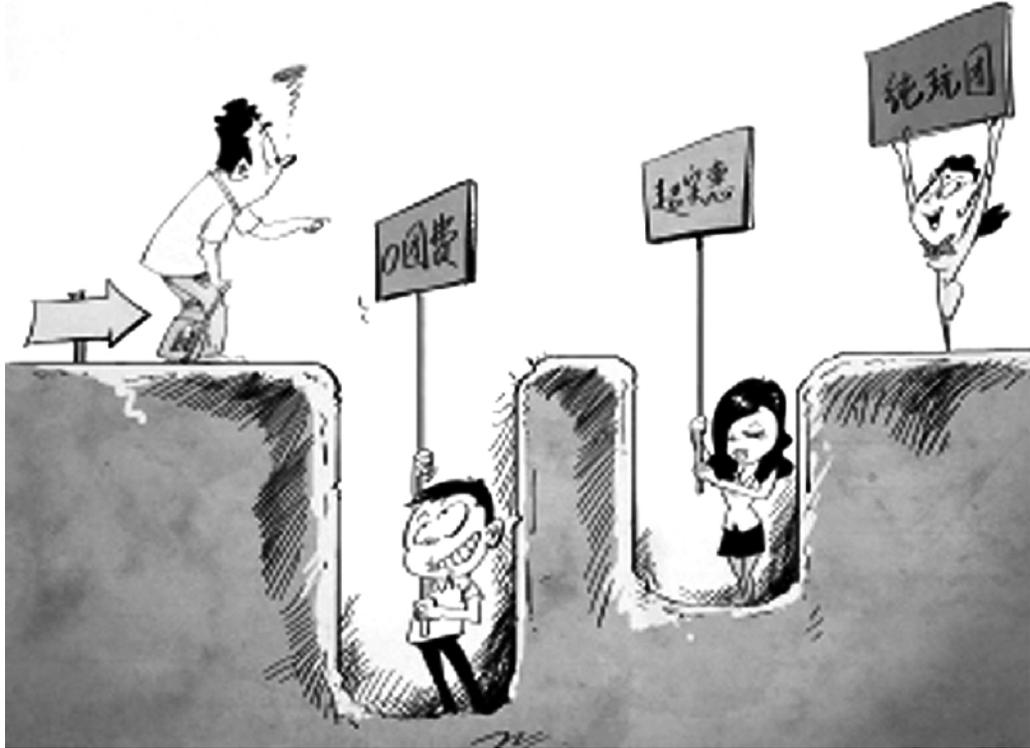
在洗浴过程中摔倒并导致人身伤害，此类事件是一种不可预知的突发事件，消费者一方要有充分证明，寻找目击证人。对于合理合法的赔偿要求，可以通过协商解决，协商不果可以通过法院诉讼解决。消费者在自身维权的同时，也从侧面提醒了洗浴中心的经营者们如何保护顾客不在其经营场所受伤，有助于维护更多消费者的合法权益。

作为洗浴中心经营者，应当以人为本，采取各种积极的保护措施，来保护每一名消费者的合法权益，树立良好的服务意识，提升企业形象，真正做到顾客至上，切实维护消费者权益，这样不仅有利于树立保护消费者利益的法制观念，避免了不必要的损失，同时，也将给企业自身带来更多的社会效益和经济效益。

马延景



北京工商延庆分局协办



清明小长假即将来临，不少消费者正忙于出游。然而，近年来旅游乱象层出不穷，一些打着超低价游旗号的旅游团最终让消费者蒙受经济损失，甚至危及到消费者的人身安全。

那么，外出旅游，我们究竟该注意些什么？当前旅游市场最多发的侵权现象有哪些？盘点2014年旅游消费维权情况，记者和你一同为出游维权导航。

三大陷阱：

- 旅游价格上用“障眼法”
- 旅游项目上搞“短斤两”
- 旅游服务上又“打折扣”

长假出游 如何规避“潜规则”？

中消协：先查“三证一险” 有纠纷先保安全再维权

□本报记者 博雅

消费者反映

旅游陷阱防不胜防 购物问题依然严重

“春季到来，人们的旅游热情也随之提升，本来期望通过旅游能够放松身心，寻找快乐，但一些旅游陷阱却让人防不胜防，不仅会让旅游的乐趣大打折扣，也会带来不少烦恼。”采访中不少消费者这样认为。同时，来自中消协的“2014年旅游市场消费维权报告”显示，全国旅游服务维权投诉主要体现三个方面。

“旅游合同不公平最难办！旅行社前期在合同上对服务内容进行了模糊化处理，当发生消费纠纷时，旅行社给出的解释往往不利于消费者。”消费者王某表示，旅行社提供的《旅游合同》，一般应写明旅游线路行程、时间安排、交通工具、住宿安排及住宿酒店档次等级、景点及游览线路等内容，有的旅行社为了吸引顾客，在宣传时给出各种优惠或“噱头”，但是廉价的背后往往存在景点缩水、时间缩水、服务质量降低等侵权现象。

其次就是旅游购物问题太多。当前国内旅行团仍存在违规安排购物的问题，在旅游行程安排的购物活动中，存在商品以次充好、价格虚高等问题，特别是宝石玉器、药材、保健品等商品问题较突出，食品类商品也存在以次充好、卫生差等问题。个别旅行社还违规安排消费者进入购物店，诱导甚至强迫消费者购买质次价高的商品。此外，消费者在国外旅游时，有时会委托导游或他人代理购物，因代购涉及环节较多，消费者回国后一旦发现商品价格不符实、质量缺陷等问题时，维权往往费时费力。在境外购物时，也有个别导游通过代理购物的方式推荐质次价高的商品。

记者了解到，旅行中各种各样的骗局也是很多消费者心中的痛。比如说，一些旅行社将国内热点旅游线路上公认的重要观光景点设为自费项目，消费者面对

这样的自费项目别无选择，旅行社则通过消费者的“自主选择”获利。还有的旅行社为了招揽游客，打出所谓“零团费”等低价旅游项目，部分消费者被低价所吸引，陷入不法旅行社设置的圈套里，最后不仅花费多，且旅游质量难保障。

据介绍，旅游价格的组成通常分两部分：一是旅行社代订费用，由旅行社代为给付消费者在吃、住、行、游诸环节上的消费；二是综合服务费。有的旅行社在价格上搞“障眼法”，在旅游项目上搞“短斤”，在旅游服务上搞“少两”，看起来直观价格是低了，实质上是损害了消费者的利益。有的导游在旅途中向消费者散布灌输某某旅游景点拥挤不堪，道路状况差或者容易出现强烈的身体不适（如高原反应）等诸多问题，引导消费者放弃游览原定景点，按照导游的推荐改变旅游行程，出现纠纷后，导游即以消费者是自主更改计划，原合同无法执行为由推卸责任。

当前问题现状 国内游产品单一同质化重 经营不规范导游素质参差不齐

“随着旅游休闲的热潮，旅游侵权问题也日益凸显。无论是吃、住、行、用各方面都有可能遭受到权利侵害。”中消协对旅游消费纠纷案件统计发现，旅游问题只是部分问题，从发展的角度和消费者需要来看，我国旅游市场整体上还存在更多需要解决的问题，具体涉及到国家对旅游市场的监督管理、国家休假制度、旅游行业自律、旅游经营者经营行为、旅游从业者素质提升等多方面问题。

“旅游产品单一，同质化现象严重，就是其中一个问题。”据旅游业内有关人士介绍，市场上存在的旅游产品类型相同或者高度近似，缺乏特色产品。目前我国旅游市场中，主要的旅游产品仍是观光旅游和度假旅游，其他形式的旅游所占比例很少。类

型上主要是团体、包价等，包价旅游产品以全包价为主，灵活包价和单项服务的比例很小。旅游产品的针对性不强，过于单调，没有特色，已经不能满足广大消费者的个性化需求。

另外，旅游经营行为不规范、导游人员素质参差不齐也是一个重要原因。有些经营者发布虚假广告信息误导欺骗消费者；有些经营者通过压低价格恶性竞争，诱使消费者只看价格不求质量从而上当；有些经营者故意隐瞒旅游商品和服务的缺陷等信息；有些经营者擅自减少或增加游览项目；有的导游串通商家诱导消费者购买价高质次的商品、欺客宰客。低价招徕、高额回扣等恶性价格竞争的结果是产品质量的下降，旅游市场上低质低价与低质高价现象同时存在。

“消费者对旅游质量不满，尤其是国内游的质量已经开始难以满足高收入消费者的需求，这也成为目前出境游持续升温的重要原因之一。”旅游业内有关人士表示，旅游景点超出接待能力，节假日常常人满为患这都是问题。我国很多旅游景点淡季、旺季明显。有的景点在旺季时人满为患，不仅消费的质量得不到保障，甚至对消费者的人身安全都构成了隐患。旺季消费者集中，有景点追求利润的原因，也和我们的休假制度等有关。大多数上班族出游的时间基本都是双休日、法定节假日，这就使得旅游需求在此期间突增，出现客流集中的现象，而景点的承载能力是一定的。客流骤增与供给不足成为假日旅游的矛盾焦点。

消协提醒 选旅行社查“三证一险” 有纠纷先保安全再维权

外出旅游不仅能够使人的身心得到锻炼，还能开阔视野、了解到异地的风土人情。但是，针对消费者对旅游服务的投诉问题和我国旅游市场的消费趋势看，现在旅游陷阱越来越隐蔽。为此，中消协提醒大家在出游前要

擦亮眼睛，提防陷阱。

首先，要选择正规旅行社，查看“三证一险”。在选择旅行社时要注意查看“三证一险”（旅行社经营许可证、营业执照、税务登记证和旅行社责任保险），还要注意该旅行社是否有相应的发票、严格的管理及线路行程、报价、保险、导游等一系列规范管理。同时，要客观对待旅游广告。规范的旅游广告应有旅行社名称、许可证号。一些虚假旅游广告打着知名旅行社的名义，但联系方式仅为手机，特别是一日游的小广告，对此消费者要保持警惕，可以通过查询旅行社官方网站得到详细信息。

其次，要谨慎签订合同。《旅游法》严禁“零负团费”组团旅游。在参团时切勿只考虑价格因素，还要从旅行社资质、消费者评价等多方面进行比较。在签订合同前，要明确团费所包含的项目、具体行程安排以及购物次数、自理费用项目等内容，不要轻信低价团费宣传。同时，最好购买旅游意外保险，降低出游意外损失。一是注意旅行社是否购买《旅行社责任保险》，该保险属于国家强制性保险。旅行前，要查看是否有旅行社与保险公司签订的针对此次旅游的《旅行社责任保险》，以防范风险。二是旅行社的责任保险只是针对因旅行社的责任或过失而造成的损害赔偿，它不能涵盖消费者在旅游期间发生的所有意外事故。为使能在遭遇意外事件后，自身利益受到最大限度的保护，出游前最好购买一份旅游意外保险。

最后需要注意的是，发生纠纷先确保人身财产安全再维权。在旅游过程中，消费者如果与旅行社或景区人员发生消费纠纷，首先要注意做好人身财产安全的自我保护，再行使其他权利，可以通过拍照、录音录像、游客互相书面证明等保留证据，等消费者到达更加安全的地方后再采取措施，向当地消协组织或者行政主管部门投诉，维护自己的正当权益。