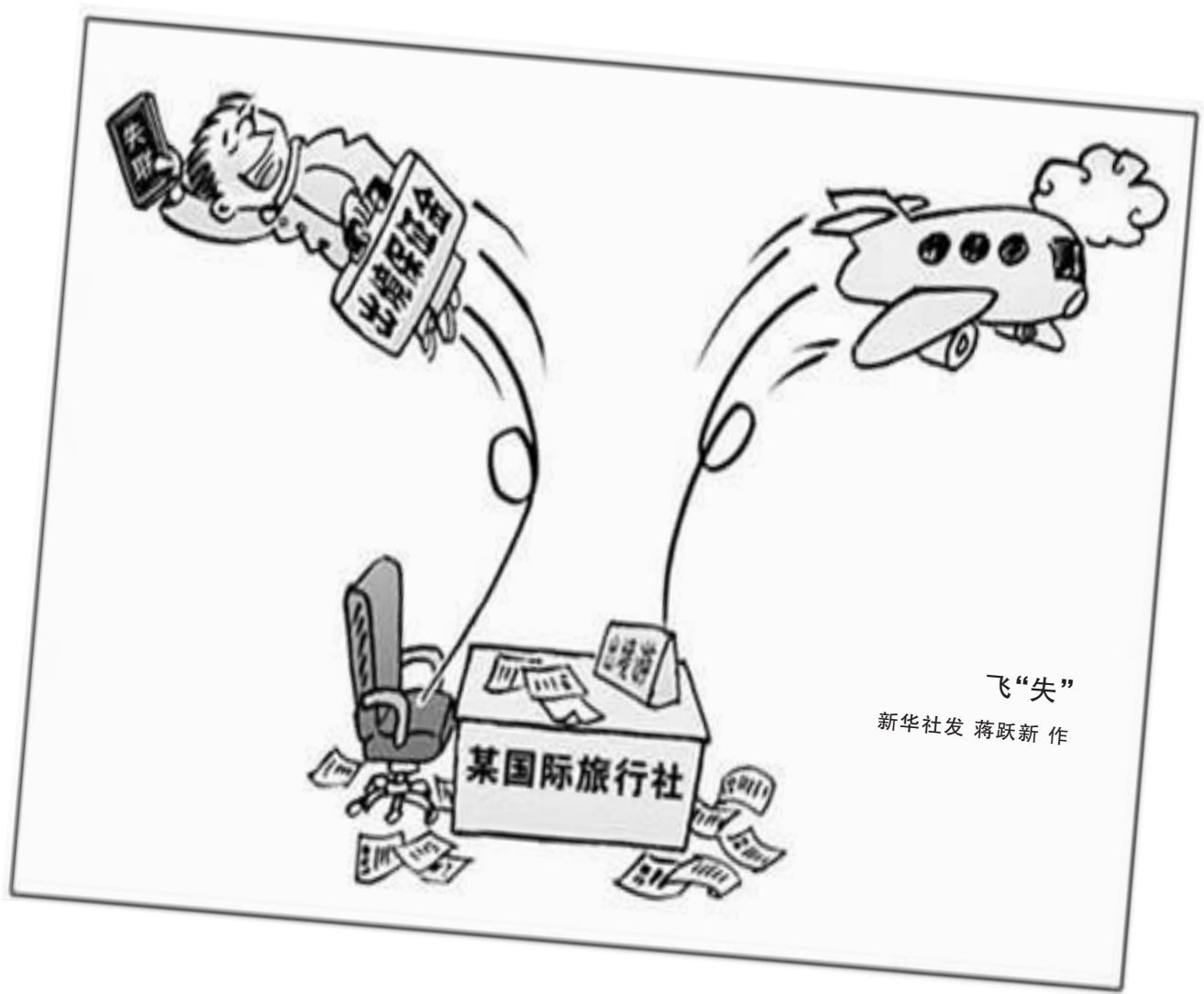


当心人回来了 钱没了

聚焦出境旅游保证金被扣 旅行社“失联”事件



保证金 预付金 常常有去无回

在一家民营企业工作的许女士告诉记者,今年 4 月 21 日她带父母参加了天津金龙国际旅行社组织的赴韩国双飞 5 日游,3 个人共交了 9 万元的出境保证金,而原定于 6 月份退回的出境保证金至今没有着落,旅行社也已人去楼空。据许女士介绍,他们这个赴韩国的旅行团有 49 人,缴纳的出境保证金共计 147 万元,至今没能追回,很多人快要崩溃了。“本来是散心游,谁知道成了堵心事,到现在也不敢告诉父母实情,怕老人接受不了,身体吃不消。”

而一些购买了“预付费旅游卡”的游客,则同样是被坑没商量。购买了金龙国旅旅游卡的陈大姐对记者说:“我和朋友都买了这个价格为 1998 元的旅游卡,可以分别去韩国、张家界和长岛旅游,三年内有效。”随着金龙国旅的“失联”,她原定暑期和朋友一起韩国游的计划成为了泡影。

天津市旅游执法大队市场检查科科长庞云凯告诉记者,不光是金龙国旅,近段时间易游天下、旅游百事通等旅行社也发生了类似的情况,给游客经济上带来了一定损失,追讨出境保证金也成为游客向相关部门投诉的焦点。

缺了制度 没法监管

记者从旅游部门了解到,一般情况下,旅行社向出境游客收取保证金,是为了预防自身风险,是企业自发的业务行为,游客一般也是在协商后自愿交纳。因此,保证金出了问题应属于一种经济上的纠纷。

日前,天津市旅游局发布的“出境旅游押金”风险提示中指出,游客如遇到旅行社挪用、侵占出境旅游押金,应及时向公安机关报案,并通过法律途径维护自身的合法权益。同时,游客在选择旅游线路时不要贪便宜,以免误入以低价为诱饵占用游客押金的陷阱。

方法貌似很明确,但不少游客在出境保证金遭遇“赖账”后却痛苦地发现:维权之路很艰难。

天津京秀律师事务所执行主任王京涛律师表示,目前我国有关旅

游市场的法律法规主要有 2009 年国务院颁布的旅行社条例、2009 年国家旅游局下发的旅行社条例实施细则以及 2013 年实行的《中华人民共和国旅游法》。而遗憾的是,上述法律法规对于出境游保证金的收取范围、数额、方式、纠纷解决等均未涉及,也没有要求公民必须缴纳出境游保证金,以致存在监管空白。

“由于现行法律中对出境游保证金未有明确规定,使得处理此类纠纷更多的是依赖旅游主管部门的行政处罚手段,只有严重涉及刑事犯罪的才会有公安部门介入。”王京涛说。

记者了解到,针对上述情况,政府部门已经成立了专项工作组进行游客登记和事件调查,最后可能要走法律程序。

保证金安全 离不开制度的“笼子”

旅客担心交了出境保证金退还上遇麻烦,旅行社忧虑旅客不交保证金而恶意滞留国外,继而遭到行政处罚或吊销经营资格……困局咋破?

在国家旅游局发布的 2015 旅游服务警示中,国家旅游局建议游客与旅行社协商,采用非现金形式提供出境旅游担保,采用现金进行担保的,建议采用银行参与、三方共管等形式,切勿将“出境旅游押金”转入个人账户。

法律界人士认为,以现金方式收取游客保证金已经过时,而且存在监管漏洞和资金安全风险。旅游行业可以采用非现金形式提供出境旅游担保,比如以“担保函”制度和银行第三方存管方式,解决出境游保证金难题,实现“零保证金”出游。

“为了弥补当前法律上的空白,需加强对出境游保证金进行书面协议约定,诸如保证金的收取金额、交纳地点、返还时间、违约责任、纠纷解决途径等均要体现在协议上。这样在发生纠纷后,游客可据此进行民事权利的主张。如涉及刑事诈骗等,可视情向公安部门举报立案,依法追究相关责任人的刑事责任。”王京涛说。

业内人士建议,针对近期全国部分地区发生的旅行社挪用、侵占游客出境保证金案件,国家旅游相关部门宜从管理角度出台规范性文件,对从事出境游的旅行社进行规范化管理,用制度的“笼子”管好游客的保证金,尽最大可能维护游客权益,从而引导我国旅游市场健康发展。

(据新华社电)