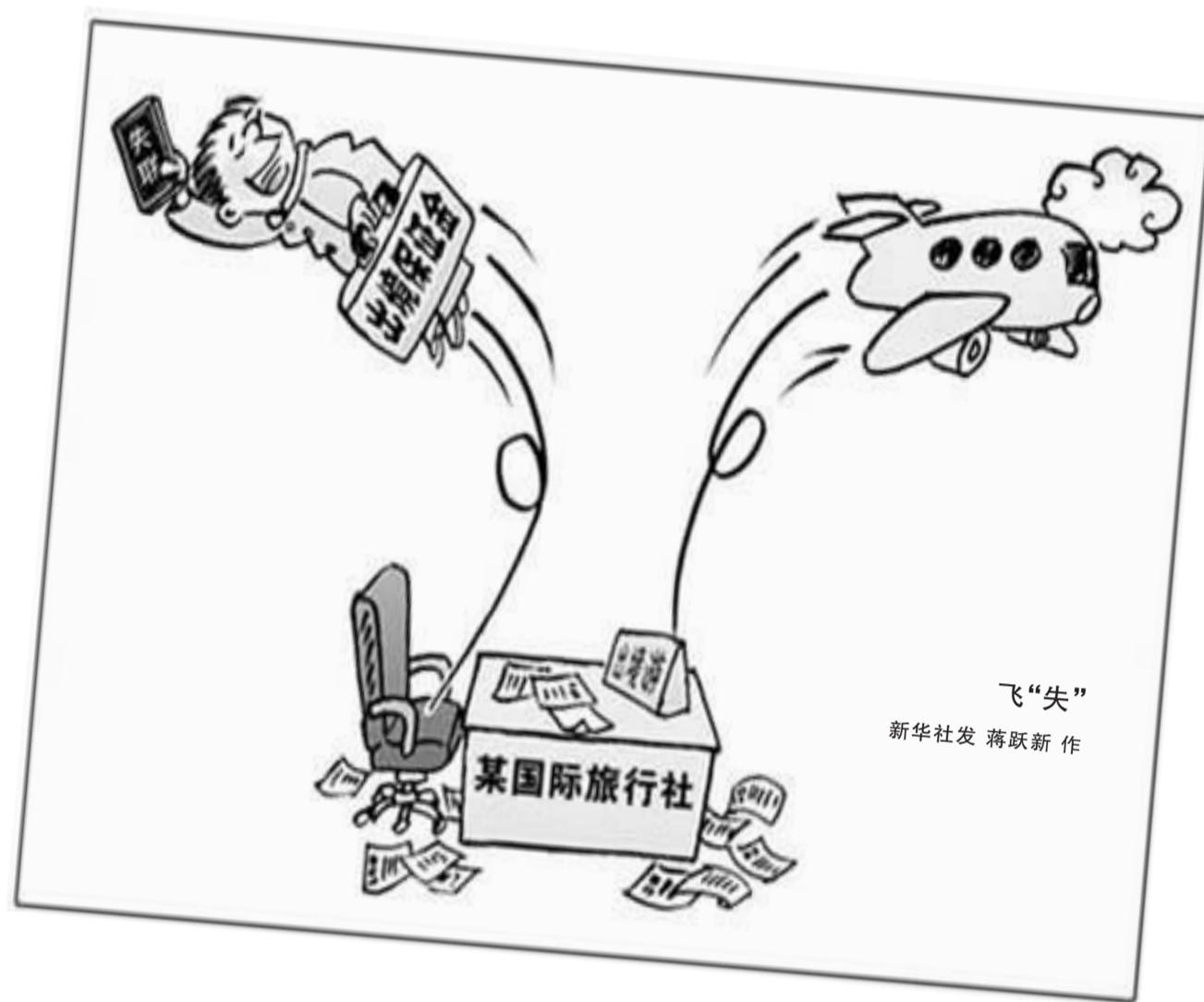


# 当心人回来了 钱没了

## 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”转入个人账号。

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)