

# 五一出行如何防范旅游陷阱

临近“五一”，假期游异常火爆，各地接连推出品种繁多的旅游产品，但“不合理低价游”、导游辱骂游客、强迫购物等乱象时有发生。为规范旅游市场秩序，文旅部日前发布通知，要求各地扎实开展旅游市场秩序整治，集中打击高频违法经营行为，坚决遏制“不合理低价游”苗头和乱象扩散势头。那么，除了部门监管及行业指导外，旅游者该如何识别防范旅游市场陷阱，维护自身合法权益呢？

## 警惕“不合理低价游”陷阱

何谓“不合理低价游”？根据原国家旅游局2015年发布的《关于打击组织“不合理低价游”的意见》(以下简称《意见》)，所谓“不合理低价游”，是指背离价值规律，低于经营成本，以不实价格招揽游客，以不实宣传诱导消费，以不正当竞争扰乱市场的行为。

该《意见》明确，有以下行为之一的，可被认定为“不合理低价”：一是旅行社的旅游产品价格低于当地旅游部门或旅游行业协会公布的诚信旅游指导价30%以上的；二是组团社将业务委托给地接社履行，不向地接社支付费用或者支付的费用低于接待和服务成本的；三是地接社接待不支付接待和服务费用，或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队的；四是旅行社安排导游领队为团队旅游提供服务，要求导游领队垫付或者向导游领队收取费用的；五是法律、法规规定的旅行社损害旅游者合法权益的其他“不合理低价游”行为。

每个消费者都希望获得物美价廉的旅行体验，但有的旅行社借不合理的低价组织旅游活动的外壳诱骗旅游者，然后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。根据旅游法第三十五条第一款规定，“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”。

2021年6月，文旅部旅游质量监督所先后发布了多起“不合理低价游”投诉典型案例，其中包括以“比赛奖励”为名赠送旅游、以“政府补贴”为名组织低价游、街头揽客低价游、通过搜索引擎网站报名参加低价游、通过在线旅游平台报名参加低价游、团费明显低的低价游、通过购物获利的“零团费”旅游团、通过自费项目获利的“零团费”出境旅游团、交押金的“零团费”旅游团、途中补收团费的“零团费”旅游团、购买保险赠送旅游、充值购物卡赠送旅游、通过抖音报名参加低价游、办理会员卡赠送旅游、拍摄婚纱照赠送旅游、酒店消费赠送旅游、双“十一”消费满额赠送旅游、商场购物满额赠送旅游、购买饮品赠送旅游、购买电器赠送旅游等。

## 法官提示

“不合理低价游”往往披着便宜、超值、天上掉馅饼等低价“外衣”，实际却暗藏着损害游客利益的各种陷阱。游客在选择旅游产品时应擦亮双眼，莫贪便宜图小利，以免上当受骗。一旦遭遇“不合理低价游”，根据旅游法相关规定，旅游者有权在旅游行程结束后30日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。

## 拒绝“黑导游”变强迫购物

导游是跟团游过程中不可或缺的一环。导游队伍是我国旅游业的重要组成部分，其服务水平直接影响游客的消费体验和旅游消费市场环境。《导游管理办法》第二十三条规定，导游在执业过程中不得有擅自安排购物、限制活动自由、恐吓、侮辱、咒骂等方式，强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费等消费项目等行为。有前述违反规定行为的，将依据旅游法、《导游人员管理条例》的相关规定处罚。

尽管如此，游客在旅游过程中遭遇“黑导游”的情况仍然屡见不鲜，导游辱骂游客、欺诈骗取购物、中途甩客的现象时有发生。以导游强迫购物为例，除了违反上述法律规定外，根据消费者权益保护法第十条的规定，消费者在购买商品或者接受服务时，有权拒绝经营者的强制交易行为。刑法第二百二十六条还规定了强迫交易罪，即以暴力、威胁手段强买强卖商品，强迫他人提供服务或者强迫他人接受服务，情节严重的行为。导游以暴



力、威胁手段强迫游客消费，情节严重的，有可能构成强迫交易罪。

## 法官提示

游客外出旅游时应提高防范意识，积极了解旅游产品价格，远离“黑导游”，拒乘“黑车”，切勿相信“零元游”等不合理低价游，以防落入“黑导游”精心设计的骗局。同时，游客在旅游过程中也要科学理性消费，消费时注意留存票据，一旦发生被强迫交易的情形时，及时向文旅、市场监督管理或者公安部门反映。

## 别忽视民宿安全隐患

近年来，更接地气的民宿广受旅游者自由行的青睐。2017年10月，原国家旅游局出台了《旅游民宿基本要求与评价》，对旅游民宿的住宿条件、餐饮卫生、安全保障等进行了

国家标准层面的规范。2019年，文旅部对《旅游民宿基本要求与评价》进行修改，其中更明确地规定了旅游民宿的定义，同时还对民宿进行等级划分，并规定了具体的等级划分条件和划分方法。

在现实中，民宿行业完全对标《旅游民宿基本要求与评价》进行实际经营的商家数量较少，民宿行业快速发展的同时也暴露了许多问题，主要为源头信息虚假、交易公平缺失、安全保障阙如。对于民宿行业发展中暴露的前述问题，虽然目前在国家层面尚未出台统一的专门调整民宿经营行为的管理规范文件，但其实质仍然是与酒店类似的消费住宿，因此民宿经营行为仍然受到民法典及消费者权益保护法等法律和规范文件的约束。民宿经营主体无论是个人，或是取得合法经营主体资格的法人组织，仍然受到市场监督、

消防检查、住房和城市(乡)建设等部门的行政监管。如果民宿经营主体借民宿名义实施治安违法甚至犯罪行为，则会被司法机关依法追究相关行政或者刑事责任。

以民宿的安全保障义务为例，民宿虽然具有一定的私密性，但仍然属于面向不特定人群的公共场所，因此负有一定的安全保障义务。根据民法典第一千一百九十八条的规定，宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。同时，从旅游消费者与民宿经营者形成的民事平等主体之间的合同角度看，根据消费者权益保护法第五十二条的规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损失，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。

## 法官提示

促进民宿产业健康规范发展，必须纳入法制化轨道，依法开办、合法运营，制定旅游民宿法规，对城市和乡村两种形态分类管理。构建旅游民宿发展的法治基础，是推动旅游民宿高质量发展的有效措施。立法和规范性文件明确主管部门和监管责任，建立统一的市场监管体系，加强执法监督，促进民宿行业规范运营。同时，利用网络完善民宿的体验评价和信用评级制度，确保市场的公开、透明，避免虚假宣传。

消费者要加强自我保护意识，通过正规的网络平台选择民宿。入住前，注意检查民宿是否正规，住宿、安全、卫生、消防等条件是否达到《旅游民宿基本要求与评价》的标准，如发现虚假宣传，应向民宿商家要求更换。入住后，第一时间全面检查民宿房屋内的安全性和私密性，检查敏感位置有无安装偷拍设备。入住结束，消费者可向民宿商家要求开具消费发票，留存证据，以便日后维权。

本报综合消息

## 职业病有哪些你清楚吗

近日，#工作4年就患了50次#的话题登上微博热搜。有网友在评论区表示，对于经常熬夜加班、久坐不起的打工人而言，实在太难了，经常感觉浑身上下都是病，常常腰酸背痛、头晕眼花。

由工作导致的颈椎病、颈周炎等到底算不算职业病呢？在全国第21个职业病防治法宣传周，记者采访了西安市中心医院职业病中毒科副主任医师王琳。

### 颈椎病、肩周炎、鼠标手……不算职业病

“颈椎病、鼠标手、跑步膝……并不是我们法律定义里的职业病，因此也无法享受工伤带来的赔偿。”王琳表示，根据《中华人民共和国职业病防治法》中有关条例，职业病是指企业、事业单位和个体经济组织等用人单位的劳动者在职业活动中，因接触粉尘、放射性物质和其他有毒、有害因素而引起的疾病。目前，根据《职业病分类和目录》(2013版)将职业病分为10类132种，比如职业性尘肺病及其他呼吸系统疾病、职业性放射性疾病、职业性化学中毒等。

“在这些疾病面前，鼠标手、颈椎病都是‘小儿科’，不过它们可以归类为除囊括在132种法定职业病外，与职业性相关的疾病。”王琳列举到，比如搬运工、铸造工、长途汽车司机，由于长期弯腰、下蹲、站立、躯干前屈等不良工作姿势所致的腰痛、长期吸入刺激性气体、粉尘而引起的慢性支气管炎。再比如钢琴手、小提琴手过多慢指运动而引发的手肌痉挛，以及教师、歌唱演员发生的声带结节或长期高度精神紧张而多发的高血压和冠心病、消化性溃疡病等等，这些也是职业健康工作中一个值得关注的问题。

“这些疾病的发生虽然与职业因素有关，但也不是唯一发病因素，因此无法进入职业病诊断程序。”王琳表示。

### 尘肺病是我国最常见的职业病 早期多无明显症状和体征

据《2021年我国卫生健康事业发展统计

公报》统计，2021年全国共报告各类职业病新病例15407例，其中在职业性尘肺病及其他呼吸系统疾病11877例(职业性尘肺病11809例)。

到底什么是尘肺病呢？它都有哪些临床表现呢？王琳介绍，尘肺病是指在职业活动中长期吸入生产性矿物性粉尘并在肺内滞留而引起的以肺组织弥漫性纤维化为主的疾病。从事金属矿山及非金属矿山开采、机械制造、冶炼、建筑材料、筑路业、水电工等职业工种，是职业病的高发人群。

在患上尘肺病后，主要症状是劳力性呼吸吸困难、慢性咳嗽。一般来说，早期尘肺多无明显症状和体征，或有轻微症状，往往被患者忽视。随着病情的进展，症状逐渐加重，主要有咳嗽、咳痰、胸痛、咯血、呼吸困难等症状。大多数情况下，症状呈慢性发展。后期可能出现呼吸衰竭、肺心病等，严重者危及生命。除此之外，还会引起呼吸系统感染、肺结核、气胸、慢阻肺、恶性肿瘤、呼吸衰竭、慢性肺源性心脏病等并发症，后果十分严重。因此需要引起劳动者足够重视，在工作中做好安全防护。

### 普通健康体检 不同于职业健康体检

“需要提醒的是，职业健康体检是一项针对性强的保护劳动者健康的措施。用人单位不得轻易将职业健康体检与普通健康体检等同，更不得用普通健康体检代替职业健康体检。”王琳表示，对于接触有毒有害化学物质、物理因素的劳动者，在体检时应该前往省级及以上卫生行政部门批准的有职业卫生服务资质的医疗机构进行，一般是疾病预防控制中心医院(或门诊部)或职业病防治医院，它们的设备和技术要求比医院更严格。

“以接触粉尘的劳动者的职业健康体检为例，劳动者会接受高千伏胸片，而一般体检采用的是普通胸片，普通胸片是不能发现粉尘引起的肺部损害的，而高千伏

胸片可以发现普通胸片正常者的肺部细微改变。”

## 法定职业病有哪些？

现行我国法定职业病根据《职业病分类和目录》分为10类132种，具体如下：职业性尘肺病及其他呼吸系统疾病，如矽肺、煤工尘肺等；职业性皮肤病，如接触性皮炎、光敏性皮炎等；职业性眼病，如化学性眼部烧伤、电光性眼炎等；职业性耳鼻喉口腔疾病，如噪声聋、铬鼻病；职业性化学中毒，如铅及其化合物中毒、汞及其化合物中毒等；物理因素所致职业病，如中暑、减压病等；职业性放射性疾病，如内照射放射病、放射性皮肤疾病、放射性肿瘤等；职业性传染病，如炭疽、森林脑炎等；职业性肿瘤，如石棉所致肺癌、间皮瘤，联苯胺所致膀胱癌等；其他职业病，如金属烟热、滑囊炎(仅限井下工人)等。

## 如何预防职业病？

对于劳动者来说，应该如何预防职业病的发生呢？

王琳提醒，需要牢记这几个关键点。首先，认真接受用人单位的职业卫生培训，努力学习和掌握必要的职业卫生知识。其次，遵守职业卫生法律、法规、制度和操作规程，以及正确使用与维护职业病危害防护设备及个人防护用品。最后，要及时报告事故隐患，提高自我保护意识。

## 怀疑得了职业病该怎么办？

如果怀疑自己有职业病，可以到有职业健康检查能力的医疗机构就诊，初步确定自己所患的疾病是否与所从事的职业有关。如果不能排除职业病，需要携带劳动者职业史和职业病危害接触史、劳动者职业健康检查结果、工作场所职业病危害因素检测结果等资料，到用人单位所在地、本人户籍所在地或者经常居住地的职业病诊断机构申请职业病诊断。

本报综合消息