

在线旅游投诉多 消费者维权难在何处

本报记者 李林
实习生 王书画 张童

刚在网上预订了两张机票，发现地址填反了，结果3768元机票费只给退280元；提前在网上订了去首尔的跟团游，韩国爆发MERS疫情想退团，结果只能退10%的团费；网上预订的航班当天被取消，不仅没有提前接到通知，而且机票费都不给退……

中国青年报记者日前从北京市消费者协会了解到，今年以来，该协会指导的消费者网（www.bjxf315.com）收到大量在线旅游投诉，2015年3月至今已达38条，占电商类投诉的55%，占总投诉的22%。其中，有关携程旅行网和去哪儿网的投诉排在前列，两者合计占到在线旅游投诉

总量的八成多。被投诉的事由则主要涉及机票的退改费、酒店房间的预订、出境游行程变更纠纷等。据消费者网在线投诉平台统计，消费者由于操作失误、突发情况改变行程，被扣取高额退改票费的投诉，占到在线旅游投诉总量的67%。

近九成投诉因合同纠纷引发

中国青年报记者了解到，被投诉的纠纷中，绝大部分是由合同纠纷引发的。据北京市消费者协会提供的统计数据，2015年1月至5月，共受理调解旅游服务类投诉798件，因合同方面引发纠纷的为718件，占总投诉的89.9%。

其中，在线旅游企业单方面违约又不愿承担赔偿责任，是令消费者不满的主要原因。

日前，李先生向消费者网投诉称，因为要到外地考试，他特意提前从携程旅行网在考场附近订了两天房间，没想到，在考试之前，携程突然通知他房间取消了，让他自己再想办法。由于是全省的考试，考场周边房间全部订满了。最后实在没办法，他只好花高价订了一个很远的酒店。多花钱不说，还影响了考试情绪。

而更让消费者感到不满的是，在线旅游企业单方面违约，往往拒绝承担相关赔偿责任，但如果是消费者单方面改变行程违约了，则会被要求承担高额的费用。

例如近来因韩国爆发中东呼吸综合征（MERS），不少原定前往韩国旅游的消费者出于对健康与安全的担心，纷纷取消赴韩旅行计划。但朱女士向消费者网投诉称，她在携程订的韩国济州岛+首尔行程，退团要扣50%的团费。而赵女士称，她在去哪儿网订的首尔跟团游，退团只能退10%。

“可MERS属于不可抗力，不是我们所能预想到的啊。”朱女士对这样的处理结果表示不能理解。

携程网在接受中国青年报记者采访时解释说，“旅行套餐”的很多操作与预订规则，都符合目前的行业惯例。消费者在预订套餐产品时，预订界面有非常详细的产品说明，方便消费者了解所预订套餐产品的相关规定。携程网称，消费者选择“旅行套餐”，就需遵循套餐产品整体的退订和更改规则，相关退订和更改规则以产品实际显示为准。

针对消费者反映因MERS疫情取消赴韩旅行计划被扣取高额费用的情况，携程网表示，目前国家旅游、外交等部门并未发布韩国旅游警示，韩国旅游并未暂停，按照法律法规，不属于不可抗力。携程网表示，如果旅游者提出退订和改期，会尽量协调供应商和酒店、航空公司等，最大程度减少游客的实际损失。针对通过携程单独预订韩国酒店的客人，因MERS疫情要求取消韩国酒店预订的，携程免费取消。

但消费者认为，“旅行套餐”是典型的不公平格式合同，因为企业在订单中罗列了一大堆各种各样的条款，高比例的退改签费用只是其中之一，多数消费者由于时间等原因，往往不会逐条细看，就直接点击确认同意。

截至中国青年报记者发稿，去哪儿网

的客服热线始终处于占线状态。

消费者被侵权主因是信息不对称

对于如此多的投诉，北京市消费者协会投诉与社会监督部主任陈凤翔分析称，目前，消费者权益受到侵犯的主要原因是信息不对称，消费者的知情权、公平交易权、获知权、求偿权没有得到充分实现。

“一些旅游企业为了追求短期利益，规避风险打擦边球，甚至不惜损害消费者的合法权益。”陈凤翔说，特别是新兴的在线旅游，由于存在涉及环节众多、责任相对模糊不清、尚未形成统一行业标准等问题，以至于许多消费者在通过在线旅游网站购买旅游、出行产品后，权益受到侵害，维权难，容易吃“哑巴亏”。

北京市消费者权益保护法学会理事卢云表示，现实的情况还有，因为维权成本太高，使得很多消费者放弃维权，这也变相降低了经营者的违法成本，形成恶性循环。“可能一百个消费者里面只有一个两个会要求赔偿，哪怕维权者要多少就赔多少，经营者还是照赚不误，所以，经营者也不害怕。”

卢云说，原本旅游行业在现实中就存在很多问题，“触网”之后，由于网络存在跨地域性、隐蔽性的特点，带来的问题就更多了。

其中，旅游行业“触网”后改变最为显著的，就是合同的形式。中国人民大学法学院教授刘俊海认为，与以往的纸质合同相比，在线旅游公司所采用的电子合同形式，更易于给企业留下“钻空子”的机

会。

“现在电子合同模糊不清，主要是为了忽悠消费者、误导消费者乃至欺诈消费者。”刘俊海说，“消费者想把自己的核心利益诉求写进去，但‘人在屋檐下，不得不低头’。商家掌握合同起草权，有些企业滥用权利，把自己的不正当利益诉求写进去，单方面设定自己的权利、为自己取得利益、免除自己的责任，单方增加消费者的责任。”

同时，刘俊海也表示，消费者大多有一种占便宜的心理，只要报价便宜就报名，也就往往容易忽略合同中的陷阱。

专家：改变维权难现状需要法律规制和社会共治

那么，维权难的现状能否得到改善？在卢云看来，在线旅游纠纷高发的主要原因还是管理存在漏洞。她认为，要从根源上减少投诉，需要加强社会全方位的监管。

“一是需要完善法律具体细则。比如说，什么叫明知或应知、什么叫故意，这些都需要制定实施细则，予以认定。二是国家的监管必不可少，旅游主管部门应该加强监管。”同时，卢云还强调，消费者在网上消费时，也要擦亮眼睛，“在网上会遇到现实中遇不到的问题，便利的同时，也需要更加谨慎。”

在此过程中，刘俊海还提出，法院的参与也必不可少。他认为，消费者和在线旅游企业发生的纠纷，法院要开门立案、凡诉必理，切实做到快立案、快审理、快判决、快执行，重点要解决立案难的问题。

此外，刘俊海还提出，旅游在线企业也应该加强行业自律，强化契约精神，敢于跟消费者站在一起，自揭家丑，清除潜规则，真正释放正能量。“企业要有利润合理化思维，而不是利益最大化思维，要做受人尊重的企业，而不是富而不仁的土豪企业。”刘俊海说。

虚报环卫工岗位津贴和加班工资 丽江古城环卫局靠“啃窝边草”敛财

本报记者 张文凌

日前，云南省丽江市委通报，丽江古城环卫局原局长李文伟及原班子和财务人员，虚报环卫工工作天数和人数，冒领环卫津贴和加班工资数十万元。李文伟因挪用公款罪，被判免予刑事处罚，处降级处分。

消息一出，社会哗然。人们很难想象，环卫工人披星戴月，早出晚归，每天顶着烈日、冒着严寒，穿梭于城市的大街和角落，清扫垃圾，为城市奉献了清洁。他们本该享受的环卫津贴和加班工资，却成了环卫局长和局机关职工碗里的肉。

据丽江市委通报，李文伟及原班子和财务人员为了小团体利益，巧立名目，虚报环卫工工作天数和人数，冒领环卫津贴和加班工资。经查，2007年6月至2009年9月，共骗取财政资金571292.6元，其中443056.72元分给了局机关的24人。

然而，更让人意外的是，这24名职工中，有国家公务员、事业编人员、合同制工人、临时工，在工作安排上，存在严重的混岗情况。如原财务科科长、出纳是合

同制工人，根本不能胜任财务工作，会计是事业编工人，财务管理知识欠缺。

就是这样的财务人员，在2008年1月至2009年9月，财务科科长、会计和出纳3人，没有向局领导请示报告，便在按月测算、分配加班费过程中，擅自将虚报人员套取的财政资金94576.31元归个人占有。丽江古城环卫局决定对三人涉嫌贪污一案立案侦查。

更令人诧异的是，就在丽江清理“小金库”期间，古城环卫局一方面声称“在财务制度和工作管理上没有违章、违纪的情况，也没有设立小金库等违纪情况；非税收入管理工作是规范合理的，按照物价部门的收费许可，收取合理的服务费，开具合法的收费单据，及时存入古城区财政专户中，绝没有侵占、截留、隐瞒、转移资产和收入的情况”，而另一方面，在2005年8月至2009年10月，以职工名义开设银行账户，将出租洒水车、装载机、挖掘机的收入，出售环卫服、环卫雨衣、垃圾桶的收入，粪便清掏费，公厕承包费，垃圾清运费等非税收入235321.30元，存入单位工会账中。

而工会出纳高某在未向单位领导请示

报告的情况下，2008年1月8日，擅自将工会资金2万元，借给区环卫局职工和某经营饭馆；同年11月，又挪用工会资金6万元，支付自己购买的单身公寓的相关费用，虽然最后都已归还，但已造成不可挽回的后果。

为什么环卫局要使用财务知识欠缺的人从事财务工作？为什么财务人员敢吞公共财政资金？李文伟的回答是：“单位财务人员只要人老实可靠，对领导言听计从就可以了。”

据悉，李文伟刚参加工作时是一名人民教师，曾在基层乡镇一线工作，后在区直多个部门多个职位轮岗锻炼，并逐渐走到了区直部门一把手的重要岗位。“作为一把手，他对财务人员违纪违法行为长期失察、监管不力，为他们的犯罪提供了便利，将他们推向了犯罪的深渊。”丽江市委一位负责人说，当办案人员出示集体私分国有资产、财务人员贪污和挪用公款有关证据时，李文伟声泪俱下地说：“我错了！我失职！我的错酿成了大祸。”

目前，李文伟被丽江古城环卫局法院判处挪用公款罪，免于刑事处罚，区监察局对他作出行政降级处分。

古井酒相伴乐天年

老妪今年六十三，精神矍铄身心健。追根究底为哪般，某某好酒常相伴。我虽然是女性，可酒量了得。曾经与男性较量喝酒时，把对方喝倒在桌子底下，而我却依然面不改色，安然无恙。记得大学毕业后校友聚会时，仰头一口气喝下一茶杯白酒，惊得四座皆惊拍掌喝彩。要问这究竟为哪般？追根溯源与遗传有关。

我的曾外祖父曾是闻名遐迩的小财主，经常应酬不断，加上他本来嗜酒成性，所以在饮酒方面可谓“天下无敌”。而我的曾祖父曾是一位举人，经常以文会友。按照当时的习俗，自然免不了饮酒助兴对酒当歌，所以曾祖父的酒量也是说得过去的。因此喝酒，似乎潜移默化地成了传统家风。

我虽然是女娃，但由于天生丽质，聪敏超群，且格外乖巧机灵，因此在那重男轻女的封建家庭中却受到长辈们的垂青。所以我的性格不仅任性，而且淘得出名。像男孩子一样敢打敢冲。对此，长辈们不仅不责备，反倒说“淘小子出好的，淘丫头出巧的”，听之任之，因此我便有恃无恐。见到大人们喝酒时，时常满脸通红，推杯换盏，谈笑风生，格外高兴，觉得好奇，认为这酒肯定神奇。

于是趁长辈不注意时常偷喝。开始时，辣得呲牙咧嘴，气味刺鼻。后来竟然感到辛辣爽口，格外刺激惬意。时间久了，对它便爱得爱不释手，由小喝变成大喝。哪成想，竟出现了笑话。原来长辈们发现无缘无故地少了酒，感到格外惊奇。说来也巧，放酒的地方供奉着神位，因之长辈们便误认为是神灵显圣。主持家务且对神佛格外虔诚的奶奶更为高兴，喃喃自语：“阿弥陀佛，善哉……”不仅无怨气，反倒虔诚地频频焚香。对此我暗自窃笑，可又不敢道破“天机”。直到有一回我刚上小学时拿到了奖状，由于过分欢喜便痛饮起来，手握酒瓶睡了过去。被人发现后，大家方才解开了谜底，逗得大家大笑不已。

此时我的酒量已经相当“不离”了。自打喝酒上瘾之后，我便在酒海中畅游。虽然范围有限，档次较低，但我感到大有裨益：“不是灵丹赛灵丹，美酒王国堪心欢。清酒入口带甘甜，提神健体乐翩翩。生活有它乐无边，乐趣横生加倍甜。不须广告与宣传，古井健体就是贤。”

有比较才能鉴别，有鉴别才晓优劣。长期饮古井贡酒，深深感到它：“名不虚传古井酒，质量出众提胃口。清冽甘醇齿中留，活血健体精神抖。喜庆佳宴欢聚首，酒添兴趣喜悠悠。佳酿超群喝不够，群众赞扬誉神州。”

我所在的企业本来效益不错，可是由于各种原因濒临倒



四次蝉联国家金牌，成为激励古井人前进的动力

闭。经过民主选举我当选上法人代表。为了企业的出路和职工利益，我们千方百计发展生产，寻找客源，终于联系上了一个大主顾。如果这笔生意谈成，企业立马就会起死回生。为了抓住这一千载难逢的大好机遇，我们特意选择了具有“色清如水香，纯似幽兰，甘美醇和，回味无穷”特点的古井贡酒。

这酒果然名不虚传，酒瓶开启满室飘香，众口赞扬，喝到口里感觉更是非同凡响。于是大家开始解酒交错地开怀畅饮，大快朵颐地一阵饕餮大餐，待到耳热酒酣时，对方向我挑战叫号，说如果能把他喝服了，那么立马在酒桌上签合同。显然对方轻视女人，或者是另有什么打算。虽然我略有醉意，可为了企业的出路和职工利益，我也只能“一马当先，无所畏惧”明知山有虎，偏向虎山行”，更何况我还有点饮酒的功底。于是我像司号员吹冲锋号一样，昂首挺胸一展雄风，一手抬腰一手举杯，连干三杯。引得全场一片喝彩声。对方眼睛都看直了，尴尬吧嘴说不出话来。最后表示可算是遇到巾帼英雄，女中豪杰啦，甘拜下风。一迭声地讲：“服了，服了，立马签合同。”企业转机了，职工都乐了。从此我的佳誉到处传颂，受到大家由衷的敬重。

兴奋之余，我想起了古井贡酒，事实证明，它不仅帮助我企业绝处逢生摆脱困境，而且让我强身健体充满生机越活越年轻。不由得开口赞叹：“绝非老王在卖瓜，古井贡酒顶呱呱。味正香浓众皆夸，倍受迎格外佳。提神健体传佳话，质量上乘美无瑕。春风送暖酒到家，欢声笑语越天涯。”

古井酒相伴乐天年。

(田淑维)

China 中国 古井贡酒 百年世博情·古井贡酒像

2015年中国人利来古井贡酒中国行

全球合作伙伴

暖文、暖片征集活动优秀作品选登



“狗肉节”：文化还是陋习？

6月22日，广西玉林江滨路狗肉餐馆集散地，大量食客聚集。这究竟是一种当地的文化，还是一个应当摒弃的陋习，目前众说纷纭，并无定论。 CFP供图

检察官童勤：尊重信访人，就是尊重某个时刻的自己

首届“守望正义——群众最喜爱的检察官”评选表彰活动系列报道之四

本报记者 王鑫昕

上百名群众围在成都市人民检察院的门口，有人站通道中央堵住路口，有人愤怒地大喊着，还有人举着标语表达意愿……这是2015年1月6日发生的事。

当天，在一起经济犯罪案件中遭到损失的普通群众，集体来到成都市人民检察院上访，要求惩治犯罪嫌疑人。视频显示，现场气氛十分紧张，随时可能爆发冲突。

若你仔细辨认，会发现人群中有一位身穿制服的女检察官。她认真地听上访群众代表介绍情况，并竭力安抚情绪激动的上访群众。

她是成都市人民检察院控告申诉检察处（以下简称“控申处”）处长童勤。同事们相信，只要童勤在，即便是再激烈的矛盾和冲突，她都有解决的办法。

她的一位同事感叹：“同样的处理方案，童勤说出来，就比我说的更能让老百姓接受。”

大多数时候，检察官童勤说话音调和声细语，眼神专注地看着对方，并时常以微笑回应。

“我习惯了用不高的音量和人说话。”童勤解释，“因为音量过大容易引起当事人误会，以为我在发火。”

一起刑事案件的当事人张强（化名——记者注）就是这样被童勤打动的。2007年，张强卷入了一起刑事案件，一审被判敲诈勒索罪，二审期间检察院撤回起诉、公安机关撤回案件，但始终没有结

论。

“我到底是有罪还是无罪？”张强说，“没有结论就意味着我没有得到清白。”他四处上访、申诉，但始终没有结果。直到在网上看到了关于童勤的报道，张强决定到成都市人民检察院向她求助。

在童勤的办公室，张强得到了认真的接待。童勤用一天多的时间看完材料，认为必须通过市检察院直接向基层法院交办，才能达到办结效果。她的态度是，既然不能给人定罪，那就必须给他了结，摆在那儿几年没有结论，这是一个不正常的状态。

经过半年的努力，张强的案子终于有了结论，如今张强也过上了舒心的日子，再也不用为“自己是不是罪人”而纠结了。他直言，“童勤的帮助，是我四处奔波后唯一发挥作用的救济渠道。”

在办理张强案件过程中，童勤对基层检察院的检察官说：“将心比心，如果你自己整天生活在‘有罪还是无罪’的纠结中，会是一种什么样的感受？”

事实上，她更多的时候是在告诫自己。她说，人的一生中，角色总是在不断变化的，尊重信访人，也许就是尊重某个时刻的自己。

这个观念和态度，贯穿在她整个检察官职业生涯过程中，她总结的“细心、耐心、将心比心”的“三心”工作方法，也在系统内广受赞誉。

在面对身为成都市人民检察院控申处处长童勤的时候，很多人很难把她跟检察官威严的形象联系起来，同事们更愿意

把她的形象概括为“邻家大姐”。

在童勤的检察官生涯中，这种亲和力是一以贯之的。在新闻上看到关于童勤的报道的时候，成都市新津县人民检察院办公室主任吕佳的记忆，瞬间被拉回到20年前。报道中的童勤正在接电话：“喂，您好，我是成都检察院的童勤。”

“20年前，她也是这样接电话的：‘喂，您好，我是新津检察院童勤。’”吕佳说，“一模一样。”

这种亲和力，尤其让那些为各类案子奔波的上访人感到舒心，以至于一些上访人慕名来找她，就认为她态度好。有的案子，甚至跟检察业务一点关系也没有。

妻子的工作状态，一度颠覆了检察官在她丈夫喻敏心目中的形象。身为高校研究法律的学者，喻敏认为，检察官从事的是具有高度专业性的法律工作。

但事实上，童勤的大量时间花在了化解社会矛盾上面。有一次周末亲友聚会，童勤接到一个上访人电话，一接就是一个小时，喻敏很生气。童勤解释说，越是在休息时间认真倾听上访人的诉求，法律工作就能得到上访人的理解。

因为自己也被派到地方法院挂职，喻敏才逐渐理解了妻子的工作状态。“专业上说得通的，在实务上不一定行得通。”他感叹。

事实上，在童勤的专业词库里，“服务对象”早已取代了“申诉人”、“控告人”、“犯罪嫌疑人”等专业法律概念。在与他人讨论案情的时候，她更多地使用“服务对象”这一概念。她认为，自己所从事的工作，就是为人民服务。