



约定的午餐土鸡火锅变成了蛋黄派

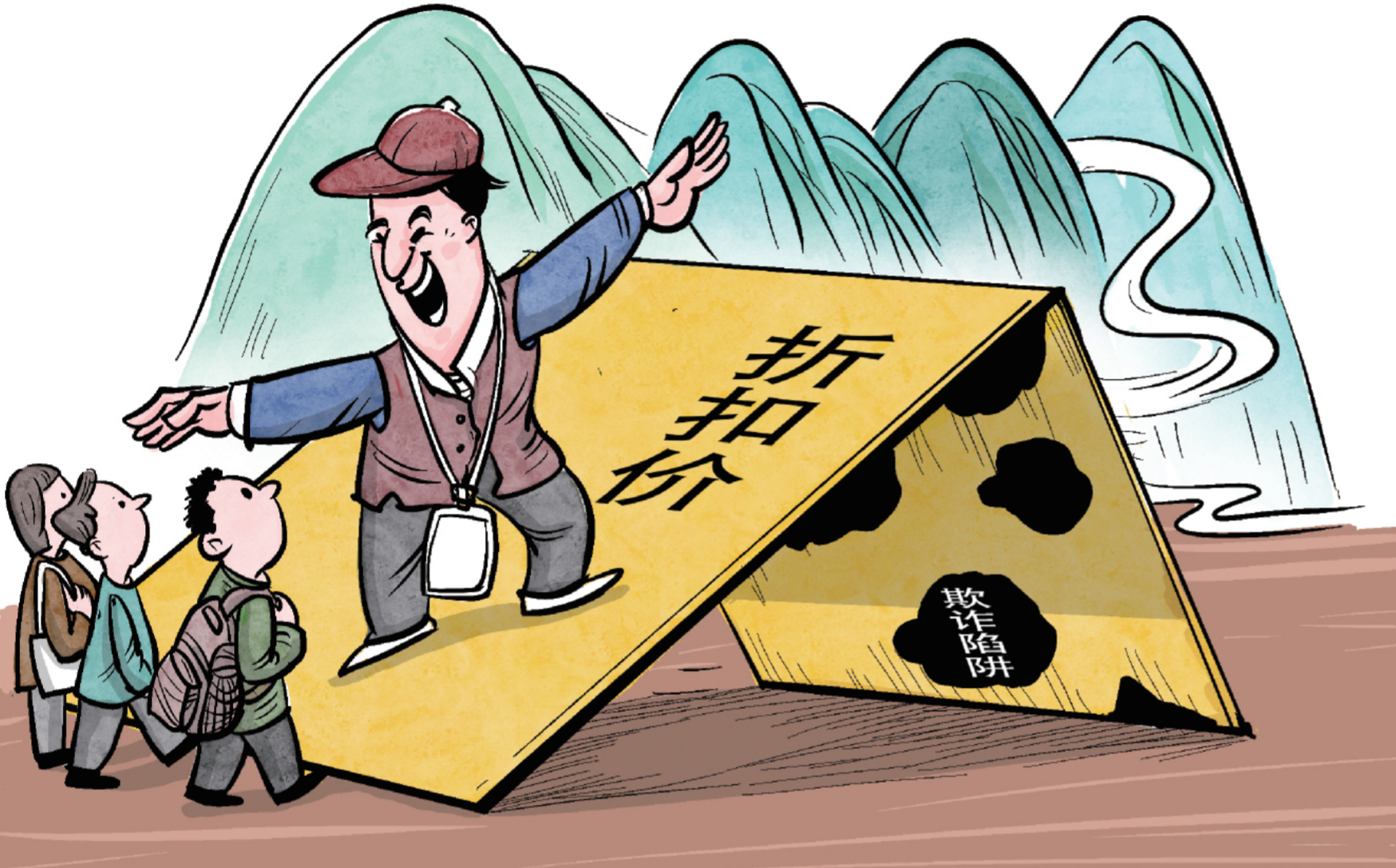
记者调查“低价×日游”都有哪些“坑”

调查动机

近日,来自东北的游客林先生向记者反映,自己4月16日到云南丽江旅游,遭遇“低价一日游”的坑——页面上显示提供的“便携式氧气瓶”得自己出钱买,在导游不停推销下购买了好几瓶(60元一瓶);本应提供的午餐“土鸡火锅”变成了蛋黄派;被导游催促买帽、坐电瓶车等,不买导游就给脸色看……

近段时间以来,旅游热逐渐升温,人们出行旅游,价格是最受关注的因素之一,一些旅行社也顺势推出了“低价×日游”产品。但在低价游过程中,各种纠纷不断。

“低价×日游”可能存在哪些坑?如何解决?记者进行了调查采访。



□ 本报记者 张守坤

“你看看,上面明明写着,298元包括景区门票、索道、便携式氧气瓶、土鸡火锅等,但实际上除了门票、索道,其他的要么没有,要么简化了。导游还不停地给我们推销商品,不买就甩脸子。”游客林先生近日对《法治日报》记者如是说。

记者看到,林先生是从网上买的“一日游”,原价535元,折扣价298元,上面标明“景区进山门票+索道票+便携式氧气瓶+防寒服租借+来回接送”。套票详情中还写着,提供土鸡火锅、矿泉水等。

林先生算了一下,自己买景区门票和索道票以及打车去景区,也要花260元左右。298元确实很划算,但没想到服务缩水严重,一路推销商品,而且旅游团人数多,导游管理能力差,等人齐了坐索道,光等集合就等了1个多小时,玩得很不愉快。

类似的糟心事,不止林先生一人遇到过。4月10日,文化和旅游部办公厅发布的《关于进一步规范旅游市场秩序的通知》提出,严厉打击“不合理低价游”等市场乱象。目前,旅游市场整体运行平稳有序,逐步呈现复苏发展的良好势头。但“不合理低价游”,导游辱骂游客、强迫购物等现象有所抬头,严重影响市场秩序,严重影响旅游行业整体形象。在旅游市场恢复发展的关键时期,亟须加强市场秩序综合治理,保障游客合法权益,有效增强市场预期。

接受记者采访的专家认为,主管部门应该进一步规范旅行社管理,严惩旅行社的违规行为,尽快出台关于“低价×日游”的相关管理细则。除了遏制不合理低价游之外,相关部门还应积极作为,满足游客“低价高品质”出行的愿望。

是否包含往返时间旅行社应明确告知

前不久,游客赖先生在网上分享了自己的一段旅游经历。在低价购买了某旅行社一款“厦门五日游”产品后,结果发现真正游玩的时间不到4天。

赖先生与旅行社签订的合同显示,在行程开始前3日至1日,解除合同退团的游客会被旅行社扣除旅游费用40%的违约金。但合同里对于2月20日出发的准确时间并没有明确说明,系签订合同之后才告知赖先生,航班时间是2月20日晚,到达厦门的时间是2月21日凌晨1点。

赖先生告诉记者,前两天是跟着导游,根据出发前的行程单去各个景点游玩,第3天自由活动,而第4天原本计划下午4点40分从厦门返程,结果临时又提前到了下午一点返程,所以总的旅游时间也就4天不到,比旅行社宣称的5日游少了1天多。

对此,旅行社回复,“×日游”默认含往返时间,这是大家都知道的事实,但记者在调查中发现,很多旅行社宣传和合同当中并未

表明此内容,或者根本没有签订合同,在游客交钱后才告知具体的行程安排。

“×日游”是否该包含往返时间?对此,呼伦贝尔学院教师张婧认为,“×日游”是可以包含往返时间的,但旅行社应该明确提示消费者。游客作为消费者享有知情权,民法典明确规定了民事主体从事民事活动应当遵循自愿、公平、诚信的原则,而知情是保证公平、自愿的前提。

“旅行社和旅游者之间存在信息不对称问题,旅行社作为旅游服务的专业提供者,无论从业务或者从其提供的旅游产品的熟悉程度来说,都更具有信息优势,相对来说,游客作为消费者处于弱势地位。为了保证信息的公平,旅行社有义务提前告知,此外,旅行社在与消费者签订合同时,为了便利,往往会使用格式条款。而旅行社作为格式条款的提供方,相对来说处于强势地位,多数情况下,‘×日游’含往返时间对于消费者来说属于不利条款,对消费者来说有重大利害关系,所以必须在合同中明确提示。”张婧说。

此外,记者发现,很多“低价×日游”中保证的“高质量服务”,往往成为空谈。

今年4月初,天津市河东区的李先生在某旅行社官网购买了价格较为便宜的婺源两日游,行程包含婺源江岭景区,原本定的行程是下午,导游却临时改成了上午。景区的检票口在山顶,李先生到了山下,导游却没有安排接驳车,需要他们自费包车上山。

“我是订的两天游,而不是请旅行社订票区门票,旅行社理应按行程安排好。如果没有接驳车可以安排其他地方,或者提前通知团队一起订车去景区,而不是态度恶劣地回复,不是给你买票了吗?”李先生告诉记者,他打电话给官方客服反映,但并没有人帮他解决问题。

为了不误行程,他只能和他人一起包车上山,结果导游只给了一小时游玩时间,全程就是赶路,什么风景都没来得及看,本来下午6点才结束的行程,提前到4点半就结束了。

承诺内容无法兑现商家涉嫌虚假宣传

今年1月,安徽省合肥市的吴先生在某旅行社直播间购买了哈尔滨雪乡行程,尽管合同中有一条明确约定后不可退款,因为价格特别合适,游玩品类丰富,吴先生还是在购买前立刻预约了时间,但当1月下旬来到入住酒店和工作人员签订合同时,吴先生才发现有很多内容和直播间宣传以及与旅游管家沟通时完全不一样。

“出发前,本来下单后有管家一对一服务,结果只是有人加了我微信给我发注意事项。直播时承诺到哈尔滨住的是五星级酒店,而到地方发现属于出行App自行评定的四钻酒店,并非宣传的五星级。”吴先生说,不仅如此,在去雪乡游玩时,旅游管家一直说就住在雪乡,实际上住的是距离雪乡几十公里外的二浪河,住宿条件很差,而且住宿为拼房,不是承诺的单人房。

“还有,当时承诺的全程包航空座椅小型旅游车,实际上是大型旅游车,车内汽油味很重,旅游合同中包含的温泉没去成,给出的理由是锅炉坏了,而这方面费用也没退。有一天,午餐一桌13人只有6个菜,合同中写明的是一桌10人至少8菜一汤,到最后一天午餐餐都没了。合同中说只有两个购物店,实际上带我们去了4个。”吴先生说,如果不是已经到了旅游球而且没法退款,他是肯定不会选择去退单的。

中国科学院地理科学与资源研究所旅游研究与规划设计中心总工程师齐晓波认为,关于旅行社多项承诺内容无法兑现,应当认为其存在虚假宣传和侵权行为。如果确实过程中遇到特殊情况,需要临时调整住宿、就餐标准,如低于原标准,应退回差价;若取消个别景点,应提前或及时向游客说明原因,取得游客同意,退回景点门票或更换其他相应景点等。

“如果旅行社存在虚假宣传的情况,预约后不给消费者退款是不合理的。”张婧说,一方面,如果已经签订合同,消费者可以根据旅行社的虚假宣传行为主张违约责任。根据违约程度不同,情节轻微的消费者可以主张违约责任,严重的可以主张合同无效。另一方面,诚信公平的原则贯穿整个合同始终的,即使尚在磋商阶段,还未签订合同,旅行社也有诚信的义务,如果因为欺诈诱导导致消费者信赖利益的损失,消费者可以主张缔约过失责任。因此,在商家虚假宣传时,消费者是有权要求退款的,只是具体的退款额度要视具体情况而定。

记者在调查中还发现,在直播间,很多旅行社承诺的都是“一价全含”“低价实惠”,其中包括各种费用,但有些游客在签订合同时又被额外收取100元保险费用,尽管合同中明确写的是“建议自行购买”,工作人员却说如果不买不能参加旅游团,还有些导游在车上推销不包含在合同中的自费项目,带着游客去住没在行程安排上的购物店消费等。

“无论对消费者还是旅行社来说,虽然意外险都是必要的,但额外收取费用的行为并不合理。合同中既然约定了自愿购买,就应当允许消费者自行作出选择,而不能进行变相的强制消费。而关于推销不包含在合同中的自费项目是否合理,要视具体情况而定。如果不存在强制消费,仅是提供更多的真实合理的旅游项目信息给消费者供其自由选择,则是合理的,而擅自增加购物点的行为则是违背了合同约定,属于违约行为。”齐晓波说。

提供虚假宣传信息直播平台应当担责

直播平台对这些涉旅游虚假宣传的商家是否负有相关责任?在张婧看来,直播平台应当负责,直播平台在进行宣传前,有义务对旅行社的资信及

□ 本报记者 文丽娟 吕斌

中国企业近两年在遭遇的境外执法中,行政调查占比最多。调查显示,被行政调查过的企业较上一年度大幅上升了30.5%。TMT(科技、媒体和通信)行业为近两年遭遇境外执法的高风险行业。

这是法制日报社中国公司法务研究院和方达律师事务所近日举行的第十一届中国公司法务年会(北京)暨首届企业法治建设典型案例发布活动上,联合发布的《中国年度企业合规蓝皮书(2022-2023)》(以下简称蓝皮书)显示的内容。

蓝皮书主笔、上海市方达律师事务所合伙人康英杰表示,蓝皮书对近两年中国及域外重大合规事件进行了全景式分析,除反垄断、反腐败、数据保护、出口管制与制裁、行政法及刑事司法等传统合规领域外,今年还新增了多边银行合规、ESG、海关等当前热点合规领域,对焦点问题进行了专题分析和操作指引。

这是法制日报社中国公司法务研究院与方达律师事务所第七次联合发布企业合规蓝皮书。

多因长臂管辖遭遇境外执法

蓝皮书显示,近两年中国企业面临境外执法的压力持续增加。问卷调查中有7.83%的中国企业(包括国企、内资民企、中外合资企业以及外商独资企业)曾遭受境外执法。

其中,美国仍是对中国企业实施境外执法最主要的国家。在具体类型中,经济制裁或出口管制的占调研企业的一半,成为美国对中国企业执法最主要的原因,第二位、第三位的分别是反腐败和知识产权(包括商业秘密),而在上一年度,美国对中国企业执法最主要的原因是反腐败。

调研发现,在遭遇境外执法的企业中,近六成是因为境外长臂管辖的规定而被执法。其中,被执法的业务行为有一部分发生在中国,更多的业务行为发生在其他国家或地区。

在企业受境外经济制裁或出口管制执法中,与受制裁国家、地区或其主体进行交易,以及未经许可出口技术或受管制的物项为企业受制裁的主要原因;美国财政部海外资产控制办公室和商务部工业安全局为进行经济制裁,出口管制执法的主要执法部门。

在参加调研的企业遭受境内执法上,广告违法仍为主要原因,在遭受境内执法的企业中,有27%曾因广告违法而遭受执法,因广告违法遭受执法的高风险行业有医疗与健康、TMT行业。企业遭受境内执法的第二因素是环境违法,紧随其后的是网络安全、数据/个人信息保护和反商业贿赂执法。

内资民企合规工作重视度低

从企业对合规工作重视程度的调研结果看,内资民企对合规工作重视程度相较国企、外企低,医疗与健康、金融与投资领域企业对合规工作最为重视,能源与环保行业企业对合规工作重视程度较低。调研结果显示,公司领导层对于合规工作的重视程度与受政府执法的比例直接关联,重视程度越高,企业越会投入更多资源开展合规工作,自身被执法的风险也越低。

从企业类型角度来看,国企合规最高负责人的独立性更为明显,72%参加调研的国企合规最高负责人为企业最高管理层或可直接向董事会汇报,比例明显高于其他类型企业。内资民企合规负责人的独立性相对不足,近四成内资民企目前尚未设置合规最高负责人或合规最高负责人既不是企业最高管理层也不直接向董事会汇报。

在不同的行业中,金融与投资行业的企业合规最高负责人独立性最强,约87%的金融与投资行业企业合规最高负责人为企业最高管理层或直接向董事会汇报;智能制造行业的企业合规最高负责人直接向董事会汇报;智能制造业的企业合规最高负责人或直接向董事会汇报,比例最高。在合规政策上,传统制造业、金融与投资行业企业合规建设较为完备;能源与环保行业专项合规建设薄弱。从合规部门的职能看,反腐败反舞弊专项管控和内部审计在合规部门职能范围中最为常见。

热点变化执法数量有升有降

自发布以来,蓝皮书每年的合规热点领域会根据实际情况增加并进行分析。本年度在反垄断、反腐败、数据保护、出口管制与制裁、行政法及刑事司法等传统分析领域上,合规热点也在发生变化,执法数量有升有降。

在反腐败领域,2022年美国证券交易委员会(SEC)和美国司法部(DOJ)共进行了26次FCPA执法行动,其中,SEC进行了7次执法行动,涉及7个公司主体,未涉及对个人进行执法;DOJ进行了18次执法行动,涉及7个公司主体和13个人。总体上看,2022年SEC与DOJ的执法数量低于近十年的平均水平。而就国内而言,2022年反商业贿赂执法较上年有所上升,并显著高于2019年和2020年,表明执法活动趋于活跃。另外,随着2021年五部门《关于进一步推进受贿行贿一起查的意见》的实施,“受贿行贿一起查”的形势下,可以预见企业涉贿赂刑事法律风险将大幅提高。

在反垄断领域,2022年,《中华人民共和国反垄断法》进行了自2008年颁布以来的首次大修,新法带来的变化包括违法责任大幅增加,横向垄断协议增加协议组织者、帮助者的法律责任;纵向垄断协议明确路径、引入安全港制度;反垄断相关制度在平台经济领域的具体适用规则得以明确;经营者集中分级分类审查制度进一步健全等。蓝皮书认为,新法将大幅度提高反垄断违法行为的罚款金额和力度,企业需要高度重视。

在数据保护领域,自最高人民法院将网络侵害(个人信息保护)列为公益诉讼的新领域重点以来,各级检察机关已在多领域多行业提起有关网络侵害(个人信息保护)的民事公益诉讼和行政公益诉讼,或支持消费者协会提起民事公益诉讼,个人信息保护法生效后,企业尤其是互联网头部企业面临更多的合规及诉讼挑战。

在出口管制与制裁领域,企业需要高度关注美国于2022年10月7日颁布的半导体出口管制新规带来的挑战。

提供具体合规建议应对制裁

在多边银行合规领域,蓝皮书提到,以世行为代表的多边银行在中国及其他国家和地区的资助项目持续为中国企业带来业务机会,但与此同时,许多中国企业对多边银行的制裁体系缺乏系统了解和应对经验,容易引发被制裁风险。蓝皮书从事前预防、调查应对、制裁解禁三个维度,为企业提供的应对多边银行制裁的具体合规建议。

在海关执法领域,近年来,海关总署持续深化“放管服”改革,采取一系列措施,推动我国口岸营商环境持续优化。监管理念的转变助力通关提速,高质量的监管执法也随之活跃。蓝皮书建议,跨境贸易企业应尽快理解监管理念转变的底层逻辑,把握最新监管及执法趋势,尽早筹划、积极应对,以尽可能降低贸易合规的风险,充分享受政策红利,有效实现合规运营。

在ESG(环境)与社会(治理)领域,将“ESG”理念纳入投资决策或企业运营管理,已成为全球性热潮。越来越多的投资者意识到企业在ESG方面的绩效也可能影响财务绩效,开始践行ESG投资理念,以避免投资风险及识别ESG机遇。蓝皮书认为,企业在已有合规管理工作的基础上,开展ESG实践可能需要企业就特定的议题采取新的管理措施。建议企业定期对ESG工作进行评估,确保ESG实践有效开展并积累ESG信息披露素材。

在行政法及刑事司法领域,2022年4月,最高人民检察院正式宣布涉案企业合规改革试点在全国检察机关全面推开,最高检强调,原则上符合条件的县检察院也应尝试办理企业合规改革案件。蓝皮书认为,在国家大力强调“保市场主体”,推进涉案企业合规改革的背景下,可以预见会有更多数量、更多类型的企业适用涉案企业合规改革,企业可以抓住时机。

《中国年度企业合规蓝皮书(2022-2023)》发布

TMT成中国企业遭遇境外执法高风险行业

漫画/高岳