

水下强行推销乱象曝光 三亚旅游怎样避免“一只苍蝇坏了一锅粥”

■中国城市报记者 张亚欣

就连水下也成了被强行推销的地方。

近日,海南省三亚市公安局发布通告称,犯罪团伙在三亚市南边海三亚角、情人湾等区域,以非法手段强迫游客接受潜水拍照摄影、实施强迫交易等违法犯罪活动,向社会公开征集线索。

三亚作为知名旅游胜地,为何旅游市场乱象屡禁不止?规范旅游业发展存在哪些难点?上述情况曝光后,三亚该采取何种措施以恢复游客旅行消费信心?

强行推销行为 已触碰法律红线

有媒体报道,3名游客曾在三亚旅游体验潜水项目时被人强制拍照。相关游客称:“他们把一起潜水的游客分开,在水中摘下游客的潜水面罩问要不要拍照。我们很害怕只好答应,不过事后投诉后费用退还了。”据悉,投诉后退还费用的前提条件是不得公开此事。

该事件在三亚市公安局发布通告后被曝光。有网友称,这已经不属于强行推销的范畴,而是“谋财害命”。

“这种行为不仅在一定程度上对游客的人身安全构成了威胁,更破坏了公平交易的基础,涉嫌侵犯游客的财产权、生命权、身体权、健康权。”北京至普律师事务所律师李圣在接受中国城市报记者采访时表示,从消费者权益保护法以及相关旅游法规的角度,这种推销行为还涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权、公平交易权以及拒绝经营者强制交易的权利。

李圣告诉记者,根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第四十六条规定,强买强卖商品,强迫他人提供服务或者强迫他人接受服务的,处五日以上十日以下拘留,并处二百元以上五百元以下罚款;情节较轻的,处五日以下拘留或者五百元以下罚款。而《中华人民共和国刑法》第二百二十六条也明确规定,以暴力、威胁手段强买强卖商品的,强迫他人提供或者接受服务的,情节严重的,处三年以下有期徒刑或者拘役,并处或者单处罚金;情节特别严重的,处三年以上七年以下有期徒刑,并处罚金。

目前,三亚公安机关正在征集相关的犯罪线索。李圣还补充称,如果工作人员为了推销拍照在水中取下游客面罩,导致游客身体受到伤害的,则可能涉嫌故意伤害罪。

多种因素 致使乱象频出

作为海南自由贸易港建设的前沿阵地和重要窗口、“21世纪海上丝绸之路”海上合作的重要支点,三亚的区位优势、开放优势显著,旅游业发展势头迅猛。

据统计,2023年,三亚累计接待过夜游客约为2570万人次,累计实现过夜旅游收入896.64亿元。另有途牛《2024清明旅游消费预测报告》数据显示,清明假期境内热门目的地方面,三亚热度位列第三,仅次于上海、北京。

然而,堪称国内老牌旅游目的地的三亚近年来却曝出不少市场负面消息,比如消费者在三亚租车期间被租车公司以车辆被划伤为由恶意扣除押金;南强海鲜加工市场两个商户因无照经营和缺斤短两被依法关停等。

上述乱象缘何屡禁不止?“客观来说,三亚旅游市场秩序总体还不错。”海南大学旅游学院副教授谢祥项在接受中国城市报记者采访时表示,因为独特的滨海气候和丰富的旅游度假资源,使得三亚在国人中的地位十分独特,涉旅游领域的投诉也会备受关注,容易引起相关舆论。

同时,谢祥项也称,三亚旅游服务方面的乱象确实存在。他认为,乱象频出在于不法分子抓住游客人生地不熟的薄弱环节,通过各种非合规手段从游客身上获取收益,且因违法违规成本较低而产生铤而走险的“搏一搏”心理。还有就是游客对相关产品和服务的信息不对称及各类低价诱惑,无法识别真伪而上当受骗。此外,执法部门的巡查主动性和执法力度仍要加强,否则就会让不法分子有机可乘。

规范完善旅游市场 强化游客信任与喜爱

近期,淄博、哈尔滨、天水等相继成为网红城市,为当地文旅业发展增添了动力。不少业内人士在接受中国城市报记者采访时表示,上述城市成为新晋“顶流”的背后,是当地民风淳朴善良、商家合法经营、全市上下真诚待客。这些都给了外地游客良好的体验,然后经口碑相传后,才形成强大吸引力,引发更多人关注。

在各大旅游目的地“花式宠客”的当下,不法商家强迫游客接受潜水拍照摄影、实施强迫交易,无异于给了三亚旅游业“当头一棒”。

谢祥项坦言,旅游业涉及面十分广阔,几乎是“无所不旅”的情况,牵涉的部门多、权限多、掣肘多,容易产生“九龙治水”的局面。因此,要想彻底消除乱象,还需要从市场主体、游客主体、行政主体及社会各界和新闻媒体的联合联动机制方向思考。

李圣说,三亚水下强行推销事件的出现,说明当地旅游市场规范仍有待完善。相关部门应持续加强监管与自律,让旅游市场回归正轨。同时,旅游从业者也应自觉遵守行业规范,诚信经营,用优质的服务赢得游客的信任和喜爱。

眼下,如何恢复游客对三亚的信心成为三亚旅游业的重点之一。在谢祥项看来,一方面要对不法分子和不法行为给予坚决打击,维护三亚旅

游市场的规范性和吸引力;另一方面要呈现信息及时引导,树立旅游服务诚信商家榜样,并让游客知晓合法合规且优质的旅游供应商有哪些。另外,还要大力推进旅游标准化,用标准化推进规范化。

城讯

首届城市文旅创新 对话会在北京举办

本报讯(记者张亚欣)近日,“以文旅之名 赴城市之约”首届城市文旅创新对话会暨首旅旅行与蓝色智慧品牌发布活动在北京市举办。

“近年来,城市已成为文旅消费新场景的孵化器,文旅业为城市发展提供了重要动力。”北京首旅旅行发展有限公司党委书记、执行董事刘达表示,发展城市旅游要深入城市特色文化场景、创造性地利用城市的优势文化资源禀赋,实现城市的文化内涵、生活要素与消费体验的创意结合,创新旅游业态和体验方式。

会上还发布了“首旅旅行X”品牌。该品牌聚焦“文化+旅游”“演艺+旅游”“赛事+旅游”“冰雪+旅游”“庆典+旅游”“研学+旅游”六大板块,是首旅旅行在文旅内容赛道造爆品、做好跨界融合文章的重要体现。

北京首旅旅行发展有限公司党委副书记、总经理王震称,为全力激发旅游市场活力,更好满足消费者日益增长的对品质化生活的新需求,首旅旅行聚合集团“文娱、商业、住宿、餐饮、出行”五大战略业务单元,广泛链接文化、艺术、体育、娱乐等领域优质资源,推出全新品牌“首旅旅行X”。

据悉,该品牌已孵化出串联贯通赛车体育竞技与智力体育新经济高品质赛事跨界整合的“+汽摩运动”冬季飘移产品,与头部艺术生产机构联合孵化出“+艺术”产品“爱乐宝贝计划”,与国家杯大师赛联动推出“+智力体育”体旅深度融合产品等。

当前,在文旅市场持续复苏的大潮中,各个城市不断擦亮城市文旅品牌,为城市文旅产业发展注入新动力,创造城市发展的新增长点。此次大会还通过前瞻性的视野和开放式的讨论,探讨城市文旅发展新趋势、把脉城市文旅产业发展新路径。

第十四届北京国际电影节 主海报发布

日前,第十四届北京国际电影节在新闻发布会上发布了主海报。组委会从2023年9月1日起面向全社会征集海报设计,历时3个月,共收到提案300幅。经过21位专家代表的评选,确定了最终官方海报。

本届电影节以“光影互鉴·同道相益”为主题,将于4月18日—26日在北京举行。电影节将组织“天坛奖”评奖、开闭幕式及红毯仪式、北京展映、“北京策划·主题论坛”、北京市场、电影嘉年华、大学生电影节、闭幕式暨颁奖典礼、“电影+”等形式多样、种类丰富的各项活动约百余场。

中国城市报记者 全亚军摄

