

# 旅游、演出票务等须规范

## ——中消协发布上半年消费投诉情况

中消协2日发布的2023年上半年全国消协组织受理投诉情况分析显示,消费者投诉热点问题主要涉及旅游出行、演出票务等行业和领域。此外,预付式消费作为老问题仍然隐患难除。

今年上半年,消费者旅游出行需求得到释放,涉及的交通、住宿、餐饮、景点、导游、购物等多个环节都有消费投诉。中消协分析,消费者投诉的主要问题有:一是酒店行业趁节假日大幅涨价,部分酒店或民宿将住宿价格调高数倍,或缺乏诚信单方面违约砍单。二是部分旅游景区超出接待能力售票,景区人流量过载,有的景区临时关闭却不事先告知。三是景区购物问题多发,存在商品以次充好、价格虚高、缺斤短两现象,以及导游强行推销、强制购物等问题。

中消协提醒消费者,目前暑期旅游和研学市场火热,常见的问题有项目减少、额外消费、行程变动、退款困难等。建议学生和家長出行前一定要做好计划和攻略,综合考虑气候、行程等因素,提前了解目的地和景区相关公告,避免扎堆。

针对今年上半年网购演出票务行业的投诉,中消协分析主要问题有:一是退票难成行业普遍问题。平台以演唱会门票具有稀缺性、时效性等特点为由拒绝消费者退票要求。二是消费者网购演出门票遭遇“盲选”座位,部分演出场所不支持消费者购票时选座,到达现场才得知购买到的是存在视野盲区的“柱子票”“墙根票”,演唱会全程“只闻声不见人”。三是网购演出票务销售平台“跳票”问题多发,众多消费者反映演唱会门票票面演出时间与购买时选定日期不符。

中消协介绍,当前,预付式消费经营模式已经从最初的美容美发、健身行业逐步扩展到更多消费领域,成为消费者权益受侵害的主要风险问题之一。

中消协分析,预付式消费风险隐患主要包括:一是办卡手续不规范,如商家不签订正式合同、消费后不提供凭据或发票,发生纠纷后消费者举证困难。二是办卡后降低服务质量。如经营者单方更改服务内容或以各种理由不提供选定人员服务等。三是关门停业前促销,恶意骗取

消费者预付资金,随后跑路失联,消费者预付款难以追回。四是变更经营主体逃避履行债务。如经营者通过变更企业名称、店铺标识、法人代表等方式变相逃避债务,对消费者预付资金使用设置不当限制,或不承认消费者原预付资金在新店铺继续使用。

中消协表示,根据我国消费者权益保护法,预付式消费经营者变更经营主体后,后续承接主体不得以企业经营主体变更为理由,拒绝承担相关义务。建议消费者签订书面格式合同,并留存每次消费的记录和凭证存根,核实消费次数和金额。有关监管部门设立经营者发售预付卡的资格审查、准入管理和资金监管制度,完善对经营者跑路失信惩戒机制,保护好消费者预付资金安全。

据中消协统计,2023年上半年,全国消协组织共受理消费者投诉615365件,解决497142件,投诉解决率80.79%,为消费者挽回经济损失59064万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉9782件,加倍赔偿金额336万元。

## 成渝城际高铁 日均客流17万人次



8月3日,在重庆沙坪坝站候车大厅,旅客在排队检票。

近日,受暑期旅游、避暑经济以及世界大学生夏季运动会影响,成渝经济圈铁路客流持续火爆。数据显示,自7月1日铁路暑运开始以来,成渝城际高铁旅客发送量一直呈现高位运行态势,日均客流在17万人次左右。

### 多部门和单位部署

## 加快推进 汽车客运站转型发展

记者3日从交通运输部获悉,交通运输部等11个部门和单位近日联合印发通知,就推进汽车客运站转型发展部署相关工作。

据交通运输部有关负责人介绍,各地交通运输部门要优化客运站空间布局、等级结构和功能,从大站集散向多点串联转变;审慎新建等级客运站,打造与火车站、机场、客运码头一体衔接的综合客运枢纽;支持客运站在校、商超、医院等客流集中地设立停靠点,强化与铁路、民航的衔接,更好服务旅客联程运输。

这位负责人说,要加强道路客运运行监测,优化调整客运站存量规模,适度缩减售票、候车等服务设施设备规模,同时支持客运站规范开展停靠点运营。

这位负责人指出,各地交通运输部门要会同发展改革、能源部门支持客运站建设充电设施,提供营运车辆充电服务和夜间充电托管服务,支持拓展货运物流、邮政快递服务,以及公交首末站、停保场等功能,配置出租车停车场、共享交通工具停放点,拓展汽车租赁、机动车驾培等服务。

根据通知要求,各地交通运输、文化和旅游部门要引导客运站和旅行社等加强合作,支持在客运站设立旅游集散中心,完善至旅游目的地的直通车网络,鼓励开展电商销售、酒店住宿、汽车后市场等服务。

通知强调,各地交通运输部门要积极争取属地政府经费支持,用于客运站承担的公益性服务,积极搭建平台,帮助客运站富余站务人员转岗至城市轨道交通、铁路、物流、邮政快递等适任岗位就业。

本版文图据新华社

## 重庆“清凉经济” 受欢迎

▶ 8月2日,人们在重庆市九龙坡区黄桷坪街道的一家书屋避暑休闲。

入夏以来,书店、夜市等特色消费场所都受到青睐,推动了重庆夏日“清凉经济”。



## 观唐风演艺 寻诗意长安

◀ 8月2日,游客在长安十二时辰主题街区观看唐风演艺《万邦来朝》。

当日,西安长安十二时辰主题街区升级版正式对外开放。一系列互动式唐风演艺打造多个文化消费新场景,为游客提供深度唐风市井文化体验。今年暑期,以沉浸式体验、多元业态融合为特色的西安文旅市场热度不减,品类多元的唐风演艺持续擦亮西安文旅名片,助推文旅融合高质量发展。



■ 广告

**馨万家养老中心**  
魏都新城养老部  
绿州西城养老部  
烟台龙口旅居养老  
海南旅居养老基地  
电话:13903528495 贾先生

**古井贡酒 年份原浆**  
经销地址:大同市平城区铂蓝郡商辅A122号  
订酒热线:0352-2299999, 18835255555  
我和朋友有个约会 古20为胜利干杯

**便民信息 5105678 2023122**  
大同日报传媒集团未授权任何互联网上通过微信、400咨询电话承接《大同晚报》、《大同日报》所有广告业务。请广大市民谨防上当受骗。  
大同和平医院体检中心开展职业健康、入职、从业人员体检。承接个人、单位团体、厂矿、食品、药品等健康证。提供预约外上出门体检服务。  
地址:大同市云中南路幸福家园商辅B4座 0352-5393120

**售房**  
花城尚府,100平米,  
14层,简装,价格面议。  
电话:13835218606

**防水**  
大同市开发区亚明防水工程有限公司  
承接各种:防水、堵漏、防腐、彩钢、保温房屋建筑工程、土建维修、装饰装修工程。  
电话:13068090158、13509785296

**特价售房**  
现有奕城名都6号楼91.60平米,15号楼,80.20平米两套新房急售,价格面议。  
联系电话:18803521868

**看皮肤到陈一堂 免费试用**  
为帮助皮肤病患者尽早摆脱痛苦,现征集100名皮肤病患者免费试用,有**皮炎、湿疹、皮肤顽癣、荨麻疹、痤疮青春痘、皮肤过敏、瘙痒症**等可报名。不对症,不见效,不减轻,不收费,机会难得,名额有限。  
电话:7963735 18503525911  
地址:大同市体育馆对面平康里陈一堂肤康馆

**出售**  
E家公寓精装房,50平,68平各一套,三中十四校学区,即买即住。联系电话 18635299628