



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

中消协提示：注意这些旅游合同中的“霸王条款”

凉风渐起，景色正浓，又到了全国适宜出游赏景的好时节，不少人满怀期待地踏上旅途，但有些消费者却因一纸暗藏“陷阱”的旅游合同陷入纠纷。接下来就教您几招识破旅游合同中的隐藏风险，守好维权防线。

认清三类高频“霸王条款”

旅游合同中的“霸王条款”多以格式条款形式存在，通过不合理地免除经营者责任、加重消费者义务、限制甚至排除消费者权利牟取利益。以下三类条款需重点警惕：

行程变更类：“不可抗力风险全由游客承担”

不少旅行社在合同中预先设置“甩锅条款”，将本应共同承担的风险全部转嫁给消费者。如某旅行社在合同中写明“如遇交通或天气影响延误行程，超出费用由旅客自理”“人力不可抗拒因素造成的损失由客人自行承担”，这类条款完全免除了旅行社的协调、补救义务，违反了公平原则。

需明确的是，《中华人民共和国旅游法》规定，因不可抗力等不可归责于旅行社的事由导致行程变更的，旅行社应在合理范围内变更或解除合同，因此增加的费用由旅游者和旅行社分担，减少的费用需退还旅游者。单方面要求游客承担全部损失的条款均属无效。

退改规则类：“退团即扣高额违约金”

消费者因突发情况需退团时，常遭遇“天价违约金”。部分合同约定“出发前7日内退团，扣除总费用的80%作为违约金”，甚至规定“已签合同概不退款”，且未以加粗、放大等显著方式提示。此类未明确退改计算标准、单方面加重消费者责任的条款，均属于违规设置的“合同陷阱”。

法律层面，违约金的收取应以旅行社实际损失为限。若旅行社未提供证据证明其因退团产生了对应成本，高额违约金条款可主张无效。

服务标准类：“模糊承诺+单方变更权”

一些旅行社用模糊表述误导消费者，再通过条款赋予自己单方变更权。比如宣传“入住四星酒店”，合同却写“入住准四星或同级酒店”；更有甚者直接约定“旅行社有权根据实际情况调整行程，无需另行通知”，随意取消核心景点、降低住宿标准。

此类行为涉嫌虚假宣传与不公平条款双重违规。根据规定，旅行社必须在合同中明确酒店星级、景点清单等核心服务内容，且变更行程需与消费者协商一致，单方面变更并降低服务标准的，消费者有权要求赔偿。

哪些条款不具备法律效力

很多消费者误以为“签字就

生效”，面对商家的“协议为证”只能自认倒霉。但实际上，法律早已为“霸王条款”划定了红线，即便签字确认，以下三类条款仍不具备法律效力：

免除自身法定责任的条款

比如商家用“概不退货”免除产品质量责任，旅行社用“概不负责”免除安全保障义务，均违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第26条，属于典型的无效条款。

加重消费者义务的条款

要求消费者承担不可抗力全部损失、泄露交易信息担责等，超出了合理范围，违背公平原则。

排除消费者主要权利的条款

剥夺消费者退货权、索赔权、知情权的，即便有签字确认，也自始不发生法律效力。

三步“避坑”指南

签订合同前核实资质

● 核实旅行社资质，确认其同时具备《营业执照》和《旅行社业务经营许可证》，可通过“全国旅游监管服务平台”查询（<https://publicity.mr.mct.gov.cn/web/jianguan/notice>），避免选择无证经营机构。

● 核查旅行社信用等级情况，对信用等级低或信用等级异常的旅行社要慎重选择。

● 警惕低价陷阱，坚决抵制“不合理低价游”，认真辨别“政府补贴”“特价低价”是否

属虚假宣传，充分了解旅行产品，避免因贪图便宜陷入强制消费或服务缩水的风险。

签订合同时核对条款

● 规范签订合同，无论是纸质版还是电子合同，均需确保条款完整。电子合同需通过合法平台签署，保存完整记录以保障法律效力，推荐签订电子合同，如遇纠纷，便于相关部门调取证据。远程签订时，要求旅行社发送含封面、签章页、行程附件等的完整版合同。

● 重点、逐项核对《旅行社条例》第28条规定的旅行社与旅游者签订旅游合同应载明事项，游客在签订旅游合同时要求旅行社对14项内容完整填写，真实清晰明确表述，并可要求附加《旅游行程单》等作为合同组成部分。

● 重点核对旅游合同中交通/住宿/餐饮/门票等服务安排、标准，以及对费用拆分或单独表述的情况，尽量选择签订包价旅游合同。

● 重点核对旅游合同中旅行社安排的购物次数、停留时间、购物场所的名称以及需要旅游者另行付费的游览项目及价格。

● 重点核对旅游合同中解除或者变更合同的条件和提前通知的期限。部分旅行社、导游会在行程中临时增加自费项

目等，并诱导甚至强制游客接受，然后临时签订补充合同规避监管。建议游客在签订旅游合同时明确此条款，非因不可抗力不得解除或变更合同及提前通知期限，限制旅行社随意变更、临时变更合同等行为。

● 重点核对旅行社是否为游客投保旅游人身意外伤害保险，如需游客自行投保的，游客可选择自行购买，也可委托旅行社代购，应索要留存保单凭证。

● 重点核实旅行社收取报名、参团押金、保证金等情况，交纳押金、保证金应当在合同中明确使用及退还规则，索要押金凭证。

出现问题时合法维权

● 协商解决。游客因旅游合同履行或行程安排等问题与导游、旅行社等发生纠纷，可选择与旅行社协商解决，要求按合同履行或合理补偿、赔偿。

● 投诉调解。如游客遭遇强制消费、擅自改变行程等严重侵害游客权益的违法违规行为，协商解决未果的，可保存好相关证据并通过拨打12345热线等渠道进行投诉举报。

● 提起诉讼。对涉及金额较大、商家拒不配合的，可向法院起诉，主张“霸王条款”无效，要求退还费用并赔偿损失。（据中国消费者协会）



别乱喝！药酒是药不是酒

近年来追求“纯天然”“古法酿造”的风气让自酿酒、自泡药酒重新成为许多家庭的选择，然而“家乡味”“养生方”的美好期待情怀背后却隐藏着不容忽视的致命风险。

药酒看似纯粹，实则危机四伏

何为药酒？药酒顾名思义就是用中药材、饮片等按照一定比例加入纯粮白酒酿造而成的，也有部分药酒是由黄酒、乙醇以及葡萄酒等制作而成。

此外，不少人盲目相信偏方，但其安全性与有效性从未经过科学验证。不同的药材有其复杂的配伍禁忌，随意混合可能产生意想不到的化学反应，生成新的毒素。

北京协和医院张继春主任药师提醒广大消费者药酒是药不是酒。她强调，药酒是含

有药物成分的制剂，属于“药”的范畴，必须在中医师指导下服用。实际上，中药材的配伍非常复杂，“十八反”“十九畏”等禁忌必须遵守，否则不仅无效，还可能产生剧毒。

北京中医药大学养生康复系张聪副教授也提醒说，坚决不自行采摘野生植物或从非正规渠道购买不明药材用于泡酒。不盲目养生，身体健康者无需饮用。若确有调理身体的需要，必须在专业中医师的指导下，辨证施治，开具正规配方，并从合法药店采购优质药材和基酒进行泡制。

市场监管部门发布提示

自酿酒酿造过程中不可避免会产生甲醇和杂醇油，工业化生产有严格的工艺去除这些有害物质，而自酿酒则无法有效控制，过量摄入甲醇会

损伤视神经，导致失明甚至死亡；杂醇油则会引起头痛、恶心，并长期损害肝脏。此外，酒精是有机溶剂，若使用非食品级塑料瓶盛装，塑化剂等有害物质会溶出；若容器消毒不彻底，还可能导致杂菌污染、霉菌滋生。

广大群众自行泡制药酒要科学谨慎，不饮用不明中药材泡制的酒，谨防食物中毒。不购买、不饮用无标签标识、浸泡药材成分不清不明的泡制药酒；食品经营单位必须严格守法，不得非法经营用中药材泡制的酒。

进食药膳或药酒后一旦出现恶心、眩晕、胸闷、肢体麻木、全身乏力等中毒症状，应立即采取催吐等措施，并尽快就医。

（据《中国消费报》）

“定金”和“订金”，一字之差有何不同？

“双11”电商购物节仍在持续，有些消费者在付尾款后想退货，商家却以“定金不退”拒绝退款，理由是“订金”可退，“定金”不退。“订金”与“定金”仅一字之差，生活中很多人也经常混用，但实际上，两者含义和法律效果截然不同。

“定金不退”的法律依据是什么？

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江介绍，根据民法典第587条规定：给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，无权请求返还定金。

陈音江解释：“定金”是法律用语，是合同双方自愿约定的一种债权担保。如果交钱的

一方因为个人原因导致合同不能履行，没有权利要求退还“定金”。“订金”是大家习惯的说法，相当于提前给一部分预付款，如果合同不能成交，双方都可以要求退还。

遇到网购纠纷，消费者该如何有效维权？

专家介绍，做好证据留存是关键。陈音江提醒，消费者下单时需保存商品宣传页面截图、付款凭证、与商家的沟通记录、商品实物照片或视频等四类证据。

专家还提示，消费者在购物平台选择商家时，可查看其首页显示的“证照信息”，尽量选择公示了营业执照、经营地址、联系电话的“正规商家”消费，从源头降低维权风险。

（据央视新闻）