

# 『夕阳游』 发生纠纷怎么办

随着经济社会发展和老年人口增长，“夕阳游”渐成旅游业新兴业态，而老年人在旅游过程中遭遇纠纷也在所难免。那么，如何应对“夕阳游”发生的纠纷呢？

## 旅游行程注水引纠纷

2017年底，65岁的朱先生与老伴报名参加了一个大理、丽江老年旅游团，并与昆明某私营旅行社签订了一份旅游合同。行程即将结束，导游却一直没有安排前往玉龙雪山。朱先生便询问导游，不料对方却回答：“前天就已经去过了呀。”朱先生这才反应过来，合同中的目的地“玉龙雪山”，仅仅是到雪山风景区范围内的某农家乐吃个饭，然后在观景台远眺雪山。

朱先生夫妇随即以合同欺诈为由，将旅行社诉至当地旅游执法部门。经调查了解，该旅行社在老年游产品标准中明确，行程中不安排60岁以上老年人前往较为耗费体能的景点，以及参加爬山、游泳等剧烈运动。但在与朱先生等老年人签订的合同中，却并未写明这些条款。此外，旅行社员工在介绍产品时避重就轻，诱导朱先生在未完全了解产品属性的情况下签字报名。最终，执法部门按规定对旅行社做出向朱先生赔偿等处罚措施，双方达成和解。

## 提高鉴别能力是关键

云南省旅游行业协会专家认为，

“夕阳游”中常见的纠纷，主要由老年人法律意识淡薄、旅程中不遵守规则、旅行社虚假宣传等原因引起。发生纠纷后，依法依规处理固然重要，但有效预防纠纷发生才是关键所在。

在2016年颁布实施的《旅行社老年旅游服务规范》中，对旅行社不得私自更改旅行目的地、不得以身体等各种原因拒绝老年游客参团等条款均作出明确规定。但事实上，在组织“夕阳游”过程中完全按规定执行的旅行社较少，由此引发纠纷。

专家建议，老年人在参团签订合同前应仔细阅读，无异议再签字。还可采取录音、录像等形式，记录并保存旅游产品推介员介绍的内容，鉴别是否存在夸大宣传、引诱签字等现象。如因旅游合同纠纷，要第一时间投诉至当地旅游管理部门，并提供证据，以便维护自身合法权益。

此外，旅途中发生打架斗殴等个人纠纷也属扰乱社会治安行为。因此“夕阳游”一定要遵纪守法，拒绝不文明行为，以免给自己、团伴和旅行社带来不必要的麻烦。✎

本刊记者 刘宇

