

“旅行社自己违反合同、降低服务标准、影响游客出行，消费者正常投诉却被打入‘黑名单’，这不是打击报复吗？”近日，长沙市民马女士得知，自己因曾经合理投诉过湖南新康辉国际旅行社，而被该旅行社列入“黑名单”，感到十分气愤。旅行社是否有权对投诉者设立“黑名单”？律师表示，此行为或已涉嫌违法。

# 出游归来竟被旅行社“拉黑”

## 黑名单里有游客姓名、身份证号、电话、职业等信息 律师：此举或涉嫌违法

【消费者】  
正常维权，被列“黑名单”

正常投诉凭什么被列“黑名单”？去年8月，马女士和朋友一行18人在新康辉旅行社报名去呼伦贝尔旅游，原本是一次愉快的旅行，却因地接社莫名被替换和酒店标准低于合同标准而给旅行平添了许多烦恼。

权益受到侵害的她们要求旅行社给个说法，并向相关部门投诉。最终，马女士等人获得了600元的退款。

原以为此事了结的她，3.15前夕却得知她们已被旅行社列入“黑名单”，“朋友告诉我，凡列入‘黑名单’便成‘封杀’对象，该旅行社今后不再接收。以往只有不文明游客才列入‘黑名单’，正常投诉凭什么被列入其中？”马女士说起此事就气不打一处来。

几经周折，记者拿到了旅行社这份所谓的“黑名单”。上面清楚记录了近50人的姓名和身份证号码，部分还附有电话及职业，年龄最小者仅为15岁，其中还有一人备注为“精神病”。

随后，记者联系了名单中的几名消费者，对方均表示曾对该旅行社进行正常投诉，对被列入“黑名单”一事感到愤怒。“旅行社不反思自己的服务，还怪到消费者头上，严重伤害消费者自尊，心里真添堵。”“‘黑名单’意味着不讲诚信、有不良记录，但明明是旅行社自己违反合同，现在却反咬一口，这样做太不地道了。”“万一该旅行社在业内传播信息，侵害我们的名誉，后果不堪设想。”

【业内人士】  
随意设置“黑名单”系不负责

旅行社真的有“黑名单”吗？什么样的人才会被列入“黑名单”呢？记者致电了新康辉旅行社王姓负责人，对方表示还在了解情况，“没有办法回答”。

一名不愿透露姓名的业内人士坦言，“黑名单”在旅游行业内确实存在，主要针对恶意投诉、敲诈勒索，或有不文明行为的游客。“作为一种无奈的自保方式，‘黑名单’只针对恶意投诉和敲诈勒索的顾客。”该业内人士强调，“正常投诉通常不会、也不应该被列入‘黑名单’。”

“面对正常投诉，旅行社首先应反思自己的工作，予以改进。将顾客随意纳入‘黑名单’，显然是不负责的。”该业内人士补充道。



旅行社任意对消费者设“黑名单”并拒绝进行服务或涉嫌违法。

【法律专家】  
“黑名单”或已涉嫌违法

“‘黑名单’现象的存在肯定不合理，属于行业内违背市场规则的做法。消费者意见反馈和投诉都是正常的消费行为，不管是恶意还是其他。”湖南商学院工商管理学院尹元元教授直言不讳的表示，旅行社被投诉，说明其服务过程中存有疏漏，完善产品和服务才能从本质上避免这一情况出现。湖南万和联合律师事

务所李健律师也表示，商家若任意对消费者设置黑名单，并拒绝进行服务是涉嫌违法的。依据《消费者权益保护法》第十四条规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。因此商家应当尊重每一个消费者，要用耐心与完善去化解问题，直接“拉黑”不可取。

延伸

### 2014年旅游投诉超六成投诉旅行社

据了解，去年全省共收到旅游投诉573起，受理案件340起，理赔总金额达106万元，国内旅游成投诉重点。

从投诉对象来看，对旅行社的投诉219件，占受理案件的64.4%。主要集中在降低服务标准、擅自增加旅游自费项目、导游与领队服务素质及退团纠纷几方面。

■记者 钟雅洁

报纸发行全省 网上发布全国 一个电话 立刻上门 华声在线同步发布  
**鼎极分类信息**  
广告洽谈热线: 13875895159 84464801 广告洽谈 QQ: 2953974391  
50元/行起 每行按13个6号字计  
郑重提示: 本栏信息不作法律依据, 请慎重核对对方身份、资信, 切勿盲目经济往来

**招商 促销**  
哈尔滨雪影啤酒厂  
诚招市县独家代理  
微信号即手机号: 13319548488  
招商网址: http://www.hebpj.com

**净水机, 空气净化器招商**  
华南理工大学研制。0731-84137887

**克拉币产业招商**  
至比特币问世, 克拉币已成为未来趋势。详询 18229804252 高

**和田玉换房换物批发**  
千万现货长期供应 15574992739

**土建承包找合伙人**  
详情致电 18374875188 陈总

**理财咨询**

**正大恒兴投资**  
大额资金全国直投, 企业及个人借款(房开、工程、矿业、能源、牧林、餐饮等优质项目)。200万起贷, 区域不限, 手续简便, 利率低, 代做工程保证金。详询: 028-6600068

**世纪创投投资**  
本公司资金实力雄厚, 可为各类大小项目提供资金帮助(一千万起), 轻松解决您的资金困难, 手续简单快捷。百余人的专业团队, 为阁下的项目保驾护航。  
400-9055-888

**大额资金 投资首选**  
自有大额资金解决中小企业、个人创业贷款, 为各类工程、矿山、农业、电站、房地产贷款, 300万起贷, 区域不限, 手续简便! 023-89168198  
重庆渝中区黄花园

**金融世家豪丰投资**  
各类大小项目借款, 三百万起贷, 地域不限, 个人、企业均可, 手续简单、利率低, 放款快。  
咨询电话: 028-68807888

**深发投资**  
★企业、个人均可, 区域不限。  
★优质项目, 煤矿、水电站、矿产、农业、林业、养殖、房产、在建工程、IT项目、酒店、制造、贸易服务等。  
028-67893333

**我出资你炒股炒期货**  
1万配资10万。13397513388

**雄厚资金 全国直投**  
大额资金支持企业及各类项目借款, 200万起贷, 利率低放款快, 轻松解决资金困难!  
028-86759888 (华汇中融投资)  
成都市顺城大街269号富力中心14层

**隆尧投资**  
速办各大中小企业, 50万起低息贷款, 个人周转、创业、种养殖无抵押, 外地可。  
18114802917

**诺承投资**  
经工商部门正式注册, 资金雄厚, 可为各大中小企业提供资金帮助, 轻松为您解决资金困难。全国直投  
财富热线: 028-83358035

**项目寻求合作**  
前景好, 有海外机构, 保险公司支持合作的网络产品项目寻求合作, 联系电话: 15873182527

**你炒股、我垫资**  
按天数计息, 有用才算 84257918

**股票合作送一万**  
配资月息1分 13574880747

**专业代办信用卡**  
下卡快, 前期无任何费用 15673154687

**代办信用卡**  
下卡快, 前期无任何费用 15673129141

**五粮液福喜迎门酒特惠招商**  
您要发财吗? 您要出人头地吗? 那就请加盟五粮液股份公司福喜迎门酒! 该酒品质优异, 是中国酒协特别推荐产品, 尤适婚宴寿宴喜庆宴。价格低, 利润高, 包赚钱, 央视网正热播“福喜迎门”微电影及赠车、广告费、业务员工资等市场支持, 特惠诚征县市级以上总经销商!  
网址: www.wlyfxym.com 加盟 QQ: 159815698  
028-68988888 18811182888

**便民服务·搬家**

**一定发**  
A级诚信单位  
搬家空调 招司机搬工  
84478678

**永发**  
特价搬家 拆装空调  
84712408  
85653588

**财运来**  
搬家行业 诚信单位  
85594898

**高收**  
空调厨具桌椅  
废电线电缆等 13607480245

**长期**  
高价现金回收, 出售奢侈品, 包包, 15074956863

**付律师**  
13975826245 免费咨询  
合同纠纷 债权债务 婚姻房产 法律顾问

**考证**  
快取: 会计教师医护职称 电工等 13332516331

**九头鸟调查事务所**  
法律商务咨询, 行踪、婚姻找人债务。  
0731-82241122 Http://www.gzjtn.com

**娱乐设备**  
娱乐之用 严禁赌博

**字牌技术**  
跑胡子 碰胡子 洗牌、认牌、算牌, 祖传独创秘笈。无需科技设备 18674883618

**公告 声明**

**遗失声明**  
长沙永旺信息科技有限公司遗失由长沙市工商行政管理局雨花分局 2011年7月27日颁发的营业执照副本(2-2)S、注册号 430111000129025, 声明作废。

陈文 430121198703232021 第二代居民身份证遗失, 声明作废。

刘小聪 430922198604024219, 声明作废。

**HAYIJA 非手术——一根根“植入式”增发**  
非手术, 一根根“植入式”增发, 少多少, 增多少。可做小平头, 前发际, 往后背头。女发增密, 增发遮白发, 物理方法变黑。凭此广告 6.8折  
咨询热线: 0731-89831328 89831428  
地址: 长沙市芙蓉区五一大道223号湘域中央1号楼911室  
www.hayija.com/cs/

**遗失声明**  
长沙中创文化传播有限公司遗失由长沙市芙蓉区国税局于2012年2月21日核发的国税税务登记证正副本, 税号: 430102670791817, 声明作废。

**注销公告**  
长沙驰众信息科技有限公司经股东会会议决定解散, 请债权人自本公告登报之日起45日内向本公司清算组以书面形式申报债权。联系人: 陈广庆 13548575470, 地址: 长沙市雨花区人民路9号朝阳银座1319室

**遗失声明**  
周银昌遗失杨桥惠欣商店烟草证正副本, 证件号 430112100757 特此声明作废。