

新京报讯（记者 左琳 通讯员 杨闻 龙琨）随着旅游行业复苏，旅行过程中的消费权益问题也日益突出。为了让人们出行更安全、更安心，3·15国际消费者权益日到来之际，北京市东城区人民法院法官以案为鉴，为旅游者提示风险。

2020年初，刘某一家准备去越南旅游，刘某与自称某旅游公司工作人员王某微信沟通后，王某向刘某发送印有旅游公司电子签章的《团队出境旅游合同》，随后刘某向王某微信转账旅游费用，但并未索要发票。

受新冠肺炎疫情影响，刘某所报的团队游未能出行。事后刘某多次要求退费，王某都以各种理由推脱。无奈之下，刘某将旅游公司诉至法院。旅游公司辩称王某并非其员工，旅游合同上的电子签章也并非该公司签章，对此，旅游公司还提交了北京市旅行社业务管理系统中备案的电子合同首页及签章页，该电子签章与涉案合同签章存在肉眼可见的不同。另外，该旅游公司还提供了上述系统查询截图，显示并无涉案合同相关信息。鉴于证据不足，刘某申请撤回对该旅游公司的起诉。

虽然相比纸质合同，旅游电子合同的签署更为方便、快捷，但因一般消费者并不具备辨认电子签章真伪的能力，一旦发生纠纷，电子合同反倒有可能成为消费者维权的“障碍”。

对此，法官提示，在选择签署平台方面，旅游者应通过正规、合法平台签署电子合同，而非由工作人员通过微信、QQ等聊天工具发送带有“电子签章”的合同；在核查电子合同形式方面，旅游者可留意旅游公司提供的电子合同所载编号，核查其是否能够在“全国旅游监管服务”平台查询到对应信息；在审查合同内容方面，旅游者不仅要注意具体行程安排，更要审查押金退还条件、违约责任承担等重要合同条款；在支付款项方面，建议旅游者向电子合同内所载收款账户支付旅游费，并留意该收款主体是否与提供服务的旅游公司营业执照名称相符，支付后要索要相关发票，切莫向自称为旅游公司工作人员的个人账户转账。

编辑 彭冲 校对 李立军