



تور آژانس‌های سودجو برای مسافران ناآگاه

بازرسی اولیه از وضع تورهای گردشگری تهران نشان داده حدود 73 درصد این تورها مرتکب تخلف می‌شوند ...

بازرسی اولیه از وضع تورهای گردشگری تهران نشان داده حدود 73 درصد این تورها مرتکب تخلف می‌شوند
تور آژانس‌های سودجو برای مسافران ناآگاه

وقتی ستاره‌های هتلی که قرار بود در آن اقامت داشته باشید، می‌افتد و شما به جای تختی نرم، کف مسافرخانه‌ای در ناکجاآباد می‌خواهید، وقتی دیدنی‌های مقصد که قرار است از آنها بازدید کنید، یواشکی از فهرست بازدیدها خط می‌خورد، وقتی سوار اتوبوسی بدون بیمه می‌شوید و راننده طوری می‌راند که انگار زنده یا مرده رسیدن مسافرها فرقی نمی‌کند، وقتی شام به جای کباب، آبمیوه و کیک یزدی می‌شود، یعنی تور گردشگری ای که به آن پیوسته‌اید در سایه اهمال‌کاری‌های ناظران بر عملکردش به تعهداتش نسبت به گردشگران عمل نمی‌کند.

دیگر نمی‌شود برای توصیف تعداد تورهای گردشگری متخلفی که به تعهداتشان نسبت به مسافران عمل نمی‌کنند از اصطلاح «انگشت‌شمار« استفاده کرد، چون تعداد این تورها روبه افزایش است. برای اثبات این ادعا فقط کافی است بدانید تنها در تیر امسال، بازرسی اولیه انجمن صنفی راهنمایان گردشگری استان تهران از وضع تورهای گردشگری نشان داد حدود 73 درصد این تورها مرتکب تخلف می‌شوند، به طوری که برخی از آنها مجوز لازم برای فعالیت نداشته، برخی بیمه نبوده یا از راهنمای کارت‌دار استفاده نمی‌کردند که این شرایط باعث تضییع حق مسافران نیز می‌شد.

مهسا مطهر، عضو هیات مدیره انجمن صنفی راهنمایان گردشگری استان تهران در این باره توضیح داد که حتی پیش از انجام این بازرسی، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری به آژانس‌ها اعلام کرده بود بازرسی صورت می‌گیرد و با متخلفان برخورد قانونی می‌شود.

این مسئول گفت که چند روز پیش از شروع این بازرسی با تلفن برخی از اعضای هیات مدیره انجمن صنفی راهنمایان گردشگری تماس گرفته می‌شد و آنها تهدید می‌شدند که کاری از پیش نمی‌برند. همچنین برخی آژانس‌هایی که به طور معمول خلاف داشتند، به نظر می‌رسد که مبدا حرکت خود را شبانه تغییر داده بودند.

او در توضیح تخلفات آژانس‌ها و تضییع حقوق مسافران مثال زد که بعضی از آژانس‌ها بیمه نداشتند و یکی از آنها گروهی 80 نفری بود که بدون مجوز و بدون بیمه به دیزین می‌رفتند و مسئول گروه در پاسخ به این پرسش که اگر اتفاقی برای مسافری بیفتد چه کسی پاسخگوست، گفت بیمه ماشین هست و ان شاء... اتفاقی نمی‌افتد. در حالی که بیمه ماشین حوادث بیرون از ماشین را شامل نمی‌شود. او همچنین در مثال‌هایش به توری اشاره کرد که برنامه غیرحرفه‌ای یک روزه به مقصد جنگل ابر داشت و راهنمای کارت‌دار هم نداشت و مشخص است که راهنمای حرفه‌ای می‌داند چنین برنامه‌ای عملی نیست.

به گفته او، تعداد کل مسافرانی که در تورهای بازرسی شده شرکت کرده بودند به 1316 نفر می‌رسید و از میان مناطق گردشگری، تنگه واشی، نمک‌آبرود و ماسوله و قلعه رودخان بیشترین مسافر را داشتند و مقاصد دیگر مانند آهار، کلاردشت، الیمستان و الموت در درجات پایین‌تر قرار داشتند.

او درباره این که با متخلفان چه برخوردی می‌شود هشدار داد: «نتیجه بازرسی به سازمان میراث فرهنگی داده می‌شود و دفاتر متخلف اخطار می‌گیرند و به حالت تعلیق درمی‌آیند.«

با این حال اگر نتیجه رفتن این نوع بازرسی به سازمان میراث فرهنگی و گردشگری نتیجه‌ای داشت شمار تورهای مسافرتی متخلف، هر روز بیشتر می‌شد و گزارش‌های مردمی از بروز تخلفات در تورهای مسافرتی ثابت می‌کند، آژانس دارها هیچ نگرانی از عواقب تخلفاتشان ندارند.

به چه جرات تخلف می‌کنند؟

اردشیر اروچی، کارشناس برنامه‌ریزی میراث فرهنگی و گردشگری درباره دلیل تضییع حقوق گردشگران در برخی تورهای گردشگری توضیح می‌دهد: نخستین مساله این است که نظارت کامل و جامعی بر عملکرد تورهای گردشگری وجود ندارد و به واسطه همین بی‌توجهی برخی تورها تخلف می‌کنند. اگر مطالبه‌ای برای حقی وجود نداشته باشد باب سوءاستفاده برای آنها که می‌خواهند حق و

حقوق دیگران را پایمال کنند هم باز می‌شود. این نکته‌ای است که اروجی هم بر آن تاکید دارد و می‌گوید: برخی تورها از ناآگاهی مسافران نسبت به حقوق خودشان سوءاستفاده می‌کنند. برای مثال مسافر نمی‌داند که باید با تور گردشگری پیش از آغاز سفر قرارداد ببندد و تور هم قراردادی در اختیار او نمی‌گذارد و وقتی تور به تعهدات لفظی‌اش عمل نمی‌کند، مسافر نمی‌تواند تخلف تور را اثبات کند.

البته این استاد دانشگاه، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری را در بی‌میلی مردم برای پیگیری حقوق پایمال‌شده‌شان مقصر می‌داند و می‌گوید: سازمان گردشگری باید شماره تلفن‌هایی ثابت را برای رسیدگی به شکایت‌های مردم از تورها اختصاص دهد و حتی بهتر است شماره‌های ویژه رسیدگی به شکایات از تورها روی بلیت هر تور گردشگری درج شود.

دستورالعمل امیدوارکننده

روز گذشته فارس در گفت‌وگویی با محمدعلی فیاضی، مدیرکل طبیعت‌گردی معاونت گردشگری کشور از تائید نهایی دستورالعمل جدید سفرهای طبیعت‌گردی و ابلاغش به ادارات کل میراث فرهنگی و گردشگری استان‌ها و آژانس‌های گردشگری خبر داد.

اگرچه محورهای این گفت‌وگو بیشتر بر حقوق تورهای گردشگری متمرکز شده است، اما پیگیری جام‌جم و مشاهده نسخه کامل این دستورالعمل نشان می‌دهد بخش‌هایی از آن نیز به حقوق گردشگران اشاره دارد؛ برای مثال این دستورالعمل نشان می‌دهد که مسافر باید پیش از سفر با تور، با آن قرارداد ببندد و اگر تور به تعهداتش عمل نکند، مسافر حق دارد رسماً از آن شکایت کند.

همچنین براساس این دستورالعمل کارگزار تور موظف است بیمه مسئولیت مدنی سفر را در مورد مسافر اعمال کند و در صورت بروز هرگونه حادثه‌ای در محدوده مکانی و زمانی سفر، مسافر می‌تواند براساس شرایط بیمه تحت پوشش اقدام کند.

در این دستورالعمل قید شده است که اگر مسافر بخواهد می‌تواند قرارداد سفرش را با تور لغو کند، اما باید بداند بسته به این که چه مدت پیش از سفر، آن را ابطال کرده است، جریمه خواهد پرداخت، به‌طوری که ابطال از زمان ثبت‌نام تا 30 روز پیش از سفر به 5 درصد جریمه از کل مبلغ پرداختی منجر می‌شود.

ابطال از 29 تا 15 روز پیش از سفر، 10 درصد از 14 تا هفت روز قبل از سفر 20 درصد، از شش تا چهار روز قبل از حرکت 40 درصد و از سه تا یک روز قبل از سفر 60 درصد جریمه از کل مبلغ را در پی دارد.

روی کاغذ فایده ندارد

اگر چه تدوین اولیه دستورالعمل جدید سفرهای طبیعت‌گردی نیز از سوی جامعه تورگردان‌ها صورت گرفته و طبیعی است که در آن بیشتر به حق و حقوق تورهای طبیعت‌گردی توجه شده است تا مسافران، اما به هر حال اروجی تدوین چنین دستورالعمل را گامی مثبت برای یادآوری حقوق گردشگران و تورگردان‌ها نسبت به هم می‌داند و معتقد است چنین دستورالعملی باید برای انواع دیگر تورهای گردشگری نیز تدوین شود و مردم را هم در جریان حقوقشان قرار بدهند. البته همه این رویاهای خوش به شرطی محقق می‌شود که این دستورالعمل و دستورالعمل‌های مشابه آن در آینده، فقط روی کاغذ باقی نماند و اجرایی شود و سازمان میراث فرهنگی و گردشگری نیز بر اجرای صحیح آن نظارت داشته باشد.

مریم یوشی‌زاده / گروه جامعه