

BỘ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1412/TCDL-LH

Hà Nội, ngày 23 tháng 10 năm 2018

V/v tình trạng khách du lịch bị lừa đảo khi
đặt dịch vụ trên các trang mạng

Kính gửi: Các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Trong những năm gần đây, hoạt động thương mại điện tử trên thế giới ở tất cả các lĩnh vực trong đó có du lịch phát triển nhanh chóng. Bên cạnh những yếu tố tích cực, giúp các nhà cung cấp tiếp cận nhanh nhất đến người tiêu dùng thì thương mại điện tử cũng ngày càng đa dạng, phức tạp. Xu hướng khách đi du lịch qua hình thức mua tour trên mạng cũng diễn ra rất phổ biến. Hình thức đặt tour qua mạng đem lại nhiều thuận tiện cho người tiêu dùng nhưng bên cạnh đó cũng tạo ra những hạn chế như việc khó kiểm soát chất lượng dịch vụ, không quản lý được các trang mạng đăng ký ở nước ngoài. Thực tế cho thấy, hiện tượng khách hàng bị lừa đảo khi đặt dịch vụ du lịch trên các trang mạng nhất là trang mạng quốc tế đã xảy ra ở Việt Nam.

Trước tình hình trên, nhằm hạn chế tối đa những rủi ro cho khách du lịch, bảo vệ người tiêu dùng, Tổng cục Du lịch đề nghị các Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tích cực phối hợp với Sở Công thương, Sở Thông tin truyền thông tăng cường công tác thanh tra kiểm tra hoạt động quảng cáo, truyền thông của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trên các trang web; nghiên cứu xây dựng phương pháp đánh giá xếp hạng chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trên địa bàn; công khai các trường hợp vi phạm trên các phương tiện thông tin truyền thông; phổ biến rộng rãi thông tin, khuyến cáo cho khách du lịch. Trong trường hợp trên địa bàn quản lý xảy ra vụ việc khách du lịch bị lừa đảo do mua tour qua mạng, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần nhanh chóng nắm bắt tình hình, phối hợp với các đơn vị chức năng hỗ trợ du khách, kịp thời tiếp nhận thông tin liên quan đến doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, trang mạng giao dịch điện tử để có biện pháp xử lý hoặc chuyển các cơ quan chức năng xử lý theo thẩm quyền, đúng pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế.

Tổng cục Du lịch đề nghị các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện./.✱

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng cục trưởng (để báo cáo);
- Lưu: VT, Vụ LH, MQ (65)

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Ngô Hoài Chung