

Số: 4840/TC-UBND

Phú Quốc, ngày 31 tháng 12 năm 2025

THÔNG CÁO

Về việc cảnh báo rủi ro đặt phòng khách sạn qua ứng dụng trực tuyến và khuyến cáo đảm bảo quyền lợi du khách trên địa bàn đặc khu Phú Quốc

Trong thời gian vừa qua, trên một số trang mạng xã hội và nền tảng trực tuyến xuất hiện thông tin phản ánh về việc du khách đặt phòng khách sạn qua ứng dụng (app)/website nhưng khi đến Phú Quốc thì không có phòng, phải thuê nơi lưu trú khác với giá cao, gây tâm lý hoang mang cho du khách và ảnh hưởng đến hình ảnh du lịch Phú Quốc.

Trước tình hình trên, Ủy ban nhân dân đặc khu Phú Quốc đã chỉ đạo Đoàn kiểm tra liên ngành về Du lịch tiến hành kiểm tra, xác minh làm rõ các nội dung phản ánh.

Qua quá trình kiểm tra, rà soát, làm việc với một số cơ sở lưu trú, doanh nghiệp du lịch trên địa bàn, nhất là các cơ sở theo thông tin phản ánh trên mạng xã hội, Đoàn kiểm tra liên ngành xác định:

- Một vài cơ sở kinh doanh chưa tuân thủ nghiêm các quy định về niêm yết giá hoặc chưa niêm yết đầy đủ Nội quy của cơ sở lưu trú.
- Phần lớn các trường hợp phản ánh xuất phát từ nguyên nhân chủ quan của du khách, cụ thể như: đặt phòng qua các website, ứng dụng không chính thống, không có pháp nhân rõ ràng (website/app ảo); không có xác nhận đặt phòng hợp lệ từ cơ sở lưu trú; chuyển tiền qua các kênh không được bảo đảm, không liên hệ xác nhận trực tiếp với khách sạn trước khi đến.
- Một số trang mạng xã hội đã chia sẻ, đăng tải thông tin chưa được kiểm chứng đầy đủ dẫn đến việc hiểu nhầm, lan truyền thông tin sai lệch, gây ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh du lịch Phú Quốc nói riêng và tỉnh An Giang nói chung.

Qua đây, Chính quyền đặc khu Phú Quốc thông tin đến người dân và du khách trong và ngoài nước, các cơ quan báo chí, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân biết và khuyến cáo một số nội dung cụ thể sau:

1. Quan điểm của chính quyền địa phương

Ủy ban nhân dân đặc khu Phú Quốc khẳng định: Chính quyền địa phương luôn quan tâm, chỉ đạo quyết liệt công tác quản lý nhà nước về du lịch, bảo đảm môi trường du lịch an toàn, lành mạnh, minh bạch; kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, nếu phát hiện cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch vi phạm quy định về giá, gian lận thương mại, xâm hại quyền lợi du khách, đồng thời không

để các thông tin sai sự thật, chưa được kiểm chứng làm ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh điềm đến du lịch Phú Quốc hiện tại và trong tương lai.

Trong thời gian tới, các cơ quan chức năng đặc khu Phú Quốc tiếp tục tăng cường theo dõi, kiểm tra, xác minh các phản ánh của du khách; đồng thời xử lý nghiêm các hành vi vi phạm theo quy định pháp luật.

Việc bảo đảm quyền lợi du khách, giữ gìn môi trường du lịch an toàn, minh bạch là trách nhiệm chung của chính quyền, doanh nghiệp và cộng đồng, góp phần duy trì uy tín và thương hiệu du lịch Phú Quốc.

2. Cảnh báo rủi ro và khuyến cáo đối với du khách, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân

- Để bảo đảm thông tin khách quan, chính xác, Chính quyền đặc khu Phú Quốc đề nghị và khuyến cáo:

Người dân, du khách và các tổ chức, cá nhân chỉ tiếp nhận, chia sẻ thông tin từ các nguồn chính thống; không đăng tải, bình luận, lan truyền các thông tin chưa được cơ quan chức năng xác minh, kiểm chứng.

- Để bảo đảm an toàn, quyền lợi chính đáng của du khách khi đến tham quan, nghỉ dưỡng tại Phú Quốc, cơ quan chức năng khuyến cáo du khách:

+ Khi có nhu cầu đặt phòng chỉ nên đặt qua các ứng dụng, website uy tín, có thông tin pháp lý rõ ràng.

+ Kiểm tra kỹ xác nhận đặt phòng, thông tin liên hệ của khách sạn và lưu giữ đầy đủ chứng từ giao dịch.

+ Chủ động liên hệ trực tiếp với cơ sở lưu trú để xác nhận lại tình trạng phòng trước thời điểm đến.

+ Cảnh giác với các dấu hiệu giá rẻ bất thường, yêu cầu chuyển tiền ngoài ứng dụng hoặc không có hóa đơn, xác nhận hợp lệ.

+ Nếu có xảy ra rủi ro bị lừa đảo thì chủ động liên hệ số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của đặc khu hoặc Công an khu vực gần nhất để được hỗ trợ, giúp đỡ.

*** Số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về thông tin giá cả thị trường, gian lận thương mại, hàng giả, các hoạt động du lịch; an ninh trật tự, tố giác tội phạm; các hành vi vi phạm pháp luật có liên quan trên địa bàn đặc khu Phú Quốc:**

Số điện thoại tiếp nhận, kiểm tra, xử lý phản ánh, kiến nghị về hoạt động du lịch: **0948.864.606** (Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội).

Số điện thoại tiếp nhận, kiểm tra, xử lý phản ánh, kiến nghị về thông tin giá cả thị trường, gian lận thương mại, hàng giả và các hành vi vi phạm pháp luật có liên quan: **0916.990.633** (Thường trực Ban Chỉ đạo 389/PQ).

Số ĐT tiếp nhận tố giác tội phạm của Công an đặc khu: **02973.845.019** (Trực ban); **0774.80.88.99** (Trưởng Công an đặc khu); **0901.04.22.03** (Phó Trưởng Công an đặc khu).

- Đối với các cơ sở lưu trú, đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn, đề nghị:

+ Tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật đối với ngành nghề đăng ký kinh doanh.

+ Thực hiện nghiêm việc niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết, không tự ý tăng giá, ép giá du khách dưới mọi hình thức.

+ Bảo đảm giữ phòng theo đúng xác nhận đặt chỗ, phối hợp chặt chẽ với các nền tảng đặt phòng trực tuyến; kịp thời cập nhật tình trạng phòng, giá phòng trên hệ thống để tránh gây hiểu nhầm, phát sinh tranh chấp.

+ Thực hiện việc khóa phòng, không bán phòng khi cơ sở lưu trú đã ngưng hoạt động; báo cáo nội dung trên cho các Đại lý du lịch trực tuyến.

Ủy ban nhân dân đặc khu Phú Quốc thông cáo đến các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, du khách và người dân được biết.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ (để b/c);
- Sở Du lịch (để b/c);
- CT, các PCT. UBND đặc khu;
- Ban Tuyên giáo và Dân vận đặc khu;
- Các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể đặc khu;
- Các cơ quan báo chí;
- Công an đặc khu;
- Phòng Văn hóa - Xã hội;
- Phòng Kinh tế, hạ tầng và Đô thị;
- Trang Thông tin điện tử đặc khu;
- Các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch;
- LĐVP, đ/c Gắm;
- Lưu: VT, PVHXXH, vtthao.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Kim Loan