

文旅部发布旅游市场秩序整治典型案例

涉及未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”等突出问题



日前,文化和旅游部发布了2024年第一批旅游市场秩序整治典型案例。据悉,2024年,文化和旅游部部署开展旅游市场秩序专项整治行动,指导各地聚焦未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”等突出问题,集中查办了一批旅游市场案件,有力维护了旅游者和旅游经营者合法权益,营造了公平竞争的市场环境。本报记者整理刊发这10起典型案例,提醒消费者在选择旅游产品时应提高警惕,发现上当受骗选择用法律理性维权。

旅行社经营许可证被吊销仍接团

2024年2月,云南某国际旅行社有限公司在其旅行社业务经营许可证已被吊销的情况下,接受组团社委托,接待41名旅游者赴昆明、大理、丽江旅游,安排导游张某提供导游服务,并将丽江段旅游行程接待业务委托给丽江某旅行社有限公司。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第二十八条的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十五条第一款的规定,丽江市文化和旅游局对当事人作出没收违法所得、罚款10万元的行政处罚,对直接负责的主管人员黄某作出罚款2万元的行政处罚。

在朋友圈发信息无证揽客组团旅游

2024年1月,郝某某通过微信朋友圈发布“休闲乐购一日游69.9元”的旅游产品,并进行宣传、招徕,组织45名旅游者赴平遥旅游。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第二十八条的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十五条第一款的规定,寿阳县文化和旅游局对当事人作出没收违法所得、罚款10200元的行政处罚。

低价团费为饵 隐瞒购物和自费项目

2024年3月,湖南某国际旅行社有限公司宁乡分公司以699元/人的团费招徕18名旅游者参加“秀美湖北,情迷恩施”5天4晚旅游活动,向旅游者隐瞒行程中包含购物店和自费旅游项目的情况,并以低于接待和服务成本的标准向地接社支付费用,以此获取差价利润。在旅游行程中,地接社委派的导游安排旅游者前往某特产综合超市购物,并另行收取499元/人自费旅游项目费用。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十八条的规定,宁乡市文化旅游广电体育局对当事人作出没收违法所得、责令停业整顿15日、罚款3万元的行政处罚,对直接负责的主管人员龙某作出罚款2000元的行政处罚。

未经游客同意 安排前往购物场所

2024年3月,重庆某国际旅行社有限公司组织旅游者参加“重庆武隆四天三晚游”。在实际行程中,导游李某根据该旅行社的指令,在未与旅游者协商一致的情况下,将旅游者带入约定行程以外的购物场所进行购物。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第二款的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十八条的规定,重庆市文化和旅游局对当事人作出吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚,对直接负责的主管人员赵某某作出罚款人民币14000元的行政处罚,对其他直接责任人员李某作出罚款人民币2000元、暂扣导游证30日的行政处罚。

游客被带入约定行程外场所购物

2024年2月,贵州某旅行社有限公司组织旅游者参加贵州5日游。在旅游行程中,该旅行社安排导游舒某某



漫画作者 许烨

将旅游者带入约定行程以外的购物场所进行购物。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第二款的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十八条的规定,安顺市文体广电旅游局对当事人作出责令停业整顿15日、罚款3万元的行政处罚,对直接负责的主管人员邹某某作出罚款2000元的行政处罚,对其他直接责任人员王某作出罚款2000元的行政处罚。

约定行程无购物 游客却被带入玉器店

2024年2月,西安某国际旅行社有限责任公司碑林第一分公司受江西某国际旅行社有限公司的委托,接待11名旅游者参加“年味西安双飞五天游”,两家公司就该团队具体行程安排以书面形式进行了确认,约定行程无购物。行程中,导游杨某某按照西安某国际旅行社有限责任公司碑林第一分公司负责人周某的要求,将旅游者带入某玉器店进行购物。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第二款的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十八条的规定,西安市文化和旅游局对当事人作出责令停业整顿5日、罚款3万元的行政处罚,对直接负责的主管人员周某作出罚款2000元的行政处罚,对其他直接责任人员杨某某作出罚款2000元、暂扣导游证5日的行政处罚。

未取得经营许可组织游客出境旅游

2024年3月,秦皇岛某国际旅行社有限公司在未取得出境旅游业务经营许可的情况下,发布出境旅游产品,并组织旅游者参加“秦新马10日游”“2024港澳厦门桂林张家界长沙长沙15日”旅游行程。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第二十九条第二款的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十五条第二款的规定,秦皇岛市旅游和文化广电局对当事人作出没收违法所得、罚款12000元、责令停业整顿1个月的行政处罚,对直接负责的主管人员徐某作出罚款2000元的行政处罚。

未经许可经营出境旅游业务

2024年3月,山东某文化旅游发展有限公司发布“【五国自驾】中国老挝泰国马来西亚新加坡”出境旅游产品,以23999元/人的价格招徕旅游者。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第二十九条第二款的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十五条第二款的规定,济南市文化和旅游局对当事人作出罚款1万元、责令停业整顿15日的行政处罚,对直接负责的主管人员霍某某作出罚款2000元的行政处罚。

向不合格的供应商订购产品和服务

2024年1月至2月,新疆西部某旅行社有限责任公司接待旅游者参加“喀什——伊犁”旅游活动,使用的车辆不具备相关营运资质。当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十四条的规定。依据《中华人民共和国旅游法》第九十七条的规定,新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局对当事人作出没收违法所得、罚款4万元的行政处罚,对直接负责的主管人员肖某作出罚款15000元的行政处罚。

强迫或变相强迫旅游者参加购物活动

2024年2月,北京某国际旅行社有限责任公司委派矫某某担任旅游团队导游。因旅游者未在行程约定的购物店购买推荐商品,无法获得购物提成,矫某某使用带有侮辱性、威胁性的语言强制旅游者购买烤鸭。矫某某的行为违反了《导游管理办法》第二十三条第(五)项的规定。依据《导游管理办法》第三十二条第一款第(六)项的规定,北京市文化和旅游局对矫某某作出罚款5000元、暂扣导游证90日的行政处罚,对该旅行社作出责令停业整顿90日、罚款3万元的行政处罚。

本报记者 马冬 综合报道