

# 整治旅游市场秩序在行动 文旅部公布今年第二批典型案例

## 多家旅行社因强迫游客购物等行为被处罚

近日,文化和旅游部发布了2024年第二批旅游市场秩序整治典型案例。为进一步规范旅游市场秩序,推进旅游业高质量发展,文化和旅游部部署开展了旅游市场秩序专项整治行动。整治行动期间,各地执法人员检查经营单位13.3万余家次,查办案件2660件,有力规范了旅游市场秩序。本报记者整理刊发这10起典型案例,提醒消费者出游要选择有旅行社业务经营许可证的正规旅行社并签订旅游合同,警惕不合理“低价游”,在旅行过程中遇到变相强迫购物等行为,及时留存证据、依法维权。



■漫画来源:文旅之声

本报记者 马冬

### 案例一:变相强迫旅游者购物并获取回扣

关键词:虚构事实 购物回扣

2024年5月,湖北省某国际旅行社有限公司组织旅游者参加“芙蓉晒都五日游”行程,以虚构的“补贴”为噱头诱导旅游者参团,行程中该团导游向某某带旅游者进入3家购物店,通过虚构事实等方式诱骗、变相强迫旅游者购物,并获取购物回扣。

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,2024年8月,恩施州文化和旅游局依法对湖北省某国际旅行社有限公司作出没收违法所得、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赵某作出罚款2000元的行政处罚。对导游向某某另案处理,依法作出没收违法所得、罚款2000元、暂扣导游证7日的行政处罚。

### 案例二:向旅游者隐瞒实际安排购物时间

关键词:隐瞒行程 购物返点

2024年4月,四川省某国际旅行社有限责任公司宜宾分公司组织244名旅游者参加“五天四晚桂林双汽游”行程,向旅游者隐瞒实际安排购物的时间,且该公司工作人员向地接社收取购物返点。

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,2024年9月,宜宾市文化广电旅游和旅游局依法对四川省某国际旅行社有限责任公司宜宾分公司作出没收违法所得、责令停业整顿15日、罚款3.6万元的行政处罚,对直接负责的主管人员王某某作出罚款2000元的行政处罚,对其他直接责任人员谭某某作出罚款2000元的行政处罚。

### 案例三:安排另行付费旅游项目获取回扣

关键词:零团费 自费项目

2024年7月,大连某国际旅行社有限公司通过网络平台宣传大连旅游产品,并组织21名旅游者参加“四天三晚大连游”行程。旅游行程中,该旅行社安排导游向旅游者销售价格为1100元/人的自费项目套票,并从中获利。经调查,该旅行社将收取的团款全部用于支付广告宣传费,实际以“零团费”组织接待旅游者。

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,2024年8月,大连市文化和旅游局依法对大连某国际旅行社有限公司作出没收违法所得、停业整顿7日、罚款9万元的行政处罚,对直接负责的主管人员陈某某作出罚款4000元的行政处罚,对其他直接责任人员李某某作出罚款2000元、暂扣导游证7日的行政处罚。

### 案例四:未经许可经营旅行社业务

关键词:户外活动 网络招徕

2024年8月,执法人员在网络巡查中发现,广州市花都区某户外活动策划工作室(个体工商户)通过运营的微信公众号发布旅游招徕信息。经调查,该个体工商户在未取得旅行社业务经营许可证的情况下,组织74名旅游者参加“畅游21℃冷泉滩地下河”一日游行程,收取的团费包含交通、餐饮、景点门票、导游服务等费用。

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,2024年10月,广州市花都区文化广电旅游体育局依法对广州市花都区某户外活动策划工作室作出没收违法所得、罚款1万元的行政处罚。

### 案例五:无旅行社业务经营许可证组织旅游

关键词:自驾游 网络招徕

2024年6月,执法人员接到某自驾游俱乐部(镇江)有限公司通过抖音号、微信公众号发布旅游招徕信息的举报线索。经调查,该公司在未取得旅行社业务经营许可证的情况下,组织18名旅游者参加“浙江建德二日游”行程,收取的团费包含餐饮、住宿、景点门票等费用。

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,2024年8月,镇江市文化广电和旅游局依法对某自驾游俱乐部(镇江)有限公司作出没收违法所得、罚款1万元的行政处罚,对有关责任人员王某某作出罚款2000元的行政处罚。

### 案例六:未经许可经营出境旅行社业务

关键词:未经许可 出境游

2024年8月,执法人员在现场检查中发现,科尔沁右翼中旗某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,组织5名旅游者参加“港澳广深珠双飞6日游”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,2024年11月,兴安盟文化旅游体育局依法对科尔沁右翼中旗某旅行社有限公司作出没收违法所得、责令停业整顿7日、罚款1万元的行政处罚,对直接负责的主管人员白某某作出罚款2000元的行政处罚。

### 案例七:地接旅行社拒绝履行合同案

关键词:团费纠纷 中止行程

2024年4月,焦作市某旅行社有限公司受某国际旅行社(辽宁)有限公司委托,接待52名旅游者参加“臻品河南·文化中原”行程。因某国际旅行社(辽宁)有限公司未及时支付地接团费尾款,焦作市某旅行社有限公司要

求导游韩某某中止旅游行程。

当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第六十九条第二款的规定,2024年10月,焦作市文化广电和旅游局依法对焦作市某旅行社有限公司作出责令停业整顿10日、罚款5万元的行政处罚,对直接负责的主管人员史某某作出罚款3000元的行政处罚,对其他直接责任人员韩某某作出罚款2000元、暂扣导游证10日的行政处罚。

### 案例八:旅行社未依法履行报告义务案

关键词:脱团 出境游

2024年7月,江西省某国际旅行社有限责任公司组织2名旅游者参加“第一眼泰国六日游”行程,该旅行社在明知2名旅游者将在泰国脱团前往境外赌博且不随团返回境内的情况下,仍组织其出境旅游,未向公安机关、文化和旅游行政部门报告。

当事人的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第五十五条的规定,2024年9月,南昌市文化广电旅游和旅游局依法对江西省某国际旅行社有限责任公司作出罚款7000元的行政处罚,对直接负责的主管人员姜某某作出罚款2000元的行政处罚。

### 案例九:擅自安排旅游者到约定外商店购物

关键词:未协商一致 购物店

2024年5月,桂林某国际旅行社有限公司接待45名旅游者到桂林旅游期间,未经旅游者同意,擅自安排旅游者到2家合同约定之外的购物店进行购物。

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,2024年10月,桂林市文化广电和旅游局依法对桂林某国际旅行社有限公司作出没收违法所得、责令停业整顿1个月、罚款3.4万元的行政处罚,对直接负责的主管人员王某作出罚款2500元的行政处罚,对其他直接责任人员何某作出罚款3500元、暂扣导游证2个月的行政处罚。

### 案例十:向不合格的供应商订购产品和服务

关键词:旅游交通服务 不具备营运资质

2024年7月,新疆某国际旅行社有限公司组织5名旅游者参加新疆12日游行程,通过某车队微信群租用不具备营运资质的车辆为旅游者提供交通服务。经调查,车队实际经营主体为个人,该旅行社未核验提供交通服务的供应商资质。

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,2024年11月,乌鲁木齐市文化广电和旅游局依法对新疆某国际旅行社有限公司作出没收违法所得、罚款18500元的行政处罚,对直接负责的主管人员宋某某作出罚款3800元的行政处罚。