

报名“低价游” 入坑“低质游”

专家呼吁将旅行社和导游参与不合理低价游纳入信用档案

近日,海南海口一名网友发布视频称自己的母亲执意要参加一个老年旅游团,40元游桂林4天3夜还包吃包住,自己劝诫还被说“不正常”,引发社会广泛关注。

7月16日,桂林市旅游市场综合监管工作领导小组办公室发布情况通报称,涉事地接社桂林美好国际旅行社有限公司涉嫌组织不合理低价游,地接社导游李某、黄某涉嫌向旅游者虚假宣传兜售物品,已立案调查,将依法严肃处理。同时,通报中提到涉事组团社为海南佰骏国际旅行社有限公司。

7月17日,海南省旅游文化市场行政执法局通报调查结果:海南佰骏国际旅行社有限公司已被吊销旅行社业务许可证,涉嫌非法擅自从事旅行社业务。后续将根据《海南经济特区旅行社管理规定》等,对该公司及相关负责人立案查处,从严从快处罚。

正值暑期,多地迎来旅游高峰期,不合理低价游乱象随之而来。记者注意到,在上述海南海口某网友发布的视频中,有不少网友评论称自己参加低价游时被强制购物:有人报了“280元琼海到三亚”的旅游团,最后买了2万元鱼油;有人参加“50元旅游团”,花1万多元买了一床蚕丝被;还有人吐槽“低价游成了购物游、低质游”……

中国消费者协会此前发布的2024年“激发消费活力”消费维权年主题调查报告显示,盘点过去一年的典型消费舆情事件,28.5%的受访者最为关注“低价旅游团暗存强制购物问题”。

不合理低价游缘何屡禁不止?又该如何根治这一乱象?记者对此进行了采访。

“低价游”变成“购物游” 连哄带骗诱导消费

7月初,来自重庆的东先生报名参加“湖北恩施5天4晚跟团游”,4个大人2个小孩只需3560元(不含往返费用,食宿、门票等全包)。因为价格太低,东先生担心有猫腻,便询问销售缘由,对方回复“湖北当地政府补贴,只需去一个购物超市,待够时间就出来,不强制购物”。

结果到了恩施第一天,东先生就被要求签订旅游协议,购买旅游意外险,每人300元,景区“必消项目”每人280元;第二天,东先生一家又被要求交纳“二消项目”(非景区必消)465元;第三天至第五天,他们被拉去购买朱砂、玉石、玉佩、茶叶、银饰等,花了数千元。

“每天只要坐上大巴车,就要面对导游的推销,还不让我们在车上睡觉,说这是对导游的不尊重。”东先生吐槽道。

来自四川的黄女士也有过类似经历。前不久,黄女士花19.9元报名参加了“龙门四溪沟清凉一日游”。该团具体信息显示:含早餐午餐,全程两个购物店,65岁以下补门票20元,湖泊、峡谷、溪沟、天然溶洞,全程正规旅游大巴。

启程当天上午,黄女士和其他游客就被带去两家购物店。在其中一家购物店,销售人员以购买电器返还现金的方式,诱导他们购物。黄女士花500元和1500元购买了两次厨具,第3次以2500元购买时对方不再返还现金,而这些厨具的实际价格远低于其购买价。黄女士发现被骗后与销售人员进行协商未果报警,最终购物店退还金额2500元。

记者近日在某第三方消费者投诉平台检索“低价游”发现,相关投诉有近2000条。

一直关注旅游市场乱象的某平台博主“辉哥”体验过多个低价团。他分析说,不合理低价游的逻辑不是让每个人都能出行旅游,而是通过连哄带骗让参团的游客不断花钱。

有业内人士告诉记者,低价团的盈利主要来源于强制购物和隐性消费。旅行社与商家合作,通过带游客到指定店铺购物,从中抽取高额回扣。导游往往会施加压力,诱导甚至强迫游客购买高价商品。此外,低价团行程中常会出现一些看似自愿参加的自费项目,如景区内的电瓶车、游船、表演等,实则为变相的二次收费。如果游客不参加,导游就以可能影响整个团队的行程进度为由迫使其买单。



虚假宣传兜售产品 涉嫌违反多重规定

北京瀛和律师事务所律师李晓鹏指出,根据旅游法相关规定,旅游者有权自主选择旅游产品和服务,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为;有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况;有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。

“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。”李晓鹏说,在一些不合理低价游中,导游和旅行社的做法违反

了这些规定,不仅使旅游者遭受财产损失,还破坏了旅游体验,严重侵害了旅游者合法权益。

广东省律师协会会展与旅游法律事务委员会主任尹玉认为,旅行社以低价为噱头吸引游客,实际服务与宣传严重不符,存在误导消费者的嫌疑,违反了广告法相关规定和商业活动中的诚信原则,同时也违反了民法典中关于当事人应当按照约定全面履行自己义务的规定。并且低价诱导、强制消费的模式扰乱了正常的旅游市场秩序,对合规经营的旅行社造成不公平竞争,违反了反不正当竞争法中关于经营者应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则。

细化标准加大处罚 完善资质审查机制

近年来,多地旅游行业协会都发布了旅游线路产品诚信指导价,以此提醒游客。

比如,西双版纳州旅游行业协会发布西双版纳旅游线路产品诚信指导价,2024年4月10日至12月31日,旅游团队餐费参考成本25元/人/餐,旅游大巴车费参考成本淡季50元/人/天,旺季65元/人/天等。

海南省旅游协会联合海南省旅行社协会、海口市旅行社协会发布海南旅游产品参考价格,其中导游服务费300元/天/团,团队酒店住宿80元/人/晚。

平台也积极采取措施。今年6月以来,抖音平台针对模糊加价、不合理低价商品进行排查,累计处置556个问题商品。在商品准入的审查环节,平台对加价天数占比过多的商品进行上线前的卡控以及在线识别处置,日均处理不合规商品超153个。

北京天驰君泰律师事务所高级合伙人、北京法学会旅游法研究会理事董媛媛认为,不合理低价游乱象频发的原因,主要是监管力度不够、低价游市场盈利高于违法成本、消费者不顾旅游产品成本一味追求低价等。

在尹玉看来,根治不合理低价游问题,关键在于细化低价游的认定标准和处罚细则,明确旅行社、导游、商家等各方在低价游中的法律责任,为治理工作提供更具操作性的法律依据。市场监管部门定期开展专项执法行动,对低价游涉及的虚假宣传、强制购物、隐性消费等违法行为进行严厉查处,依法追究

相关责任,提高违法成本。

他认为,电商平台应切实履行对旅行社和旅游产品的审核义务,建立严格的资质审查和产品上架机制。对于发布虚假低价游信息的商家,平台应依据法律规定及时下架产品,并对其进行处罚,同时向监管部门报告。

“旅游行业协会应依据行业规范和自律公约,督促旅行社遵守法律法规,诚信经营。对违反自律规定开展低价游的会员单位,按照协会章程给予警告、通报批评、取消会员资格等处罚。”尹玉说,相关部门也可依照相关法律法规,对旅行社和导游建立信用档案,将其参与不合理低价游等违法违规行为记录在案。依据信用情况,按照《社会信用体系建设规划纲要》等规定,在业务许可、评优评先等方面对信用不良者予以限制。

李晓鹏建议,通过多种渠道加大宣传力度,如媒体宣传、社区讲座等,提高游客对不合理低价游的识别能力,引导游客理性选择旅游产品。

“还应强化旅游消费维权,大力推广线下无理由退货和消费纠纷多元化解机制建设。结合旅游购物‘三十天无理由退货’机制,鼓励实体店经营者采取一门店一承诺、一企业一承诺等方式,积极参与线下七日或更长时间的无理由退货承诺,主动公示无理由退货规则,自觉接受消费者和社会监督。”李晓鹏说。