

9月1日,一起“游客拒绝强制消费被导游赶下车”的事件引发网民关注。

据了解,经初步调查,游客苏某参加“三水苏+续住”旅游线路,组团社为南京龙悦之旅旅行社有限公司,该线路地接社为杭州谨游国际旅行社有限公司,该团导游为杨某。8月31日上午,因行程错误、自费项目、导游态度恶劣等问题,导游与游客产生冲突,游客苏某当场报警。后在同团游客劝解下,旅行行程继续。

9月2日,杭州市文化广电旅游局官方微博号发布公告称:拟对涉事旅行社处罚款5万元,并处停业整顿30天,对导游杨某处罚款2万元,并处暂扣导游证30天。

该事件虽然暂时告一段落,但是一个事件背后的现象依然值得我们关注。今年正值我国首部旅游法颁布十周年,如何看待现象与法规之间的关系呢?

《旅游法》十年 旅游购物如何规范?

◎ 记者 王 珏

昔日的西湖一日游“爆款”如今并不常见

自从9月2日杭州文化广电旅游局发布公告以来,记者走访了西湖柳浪闻莺、龙翔桥以及梅家坞。沿途并没有看到有人组织“西湖一日游”散拼团。这个昔日的西湖游“爆款”如今难觅踪迹。

相同的地点,十年前,记者走过两遍。

2013年4月25日,十二届全国人大常委会第二次会议表决通过了旅游法。这是十二届全国人大常委会通过的第一部法律,也是我国旅游业史上首部旅游法。

旅游法颁布的前一个月,记者走访这几个点。当时,这里有大量的旅游购物店,在旅游法颁布之前,这里也是很多旅行社、导游争取游客的地方,随处可见“西湖一日游”的招牌,这些招牌上大多会有低到让人“惊叹”的价格。经常可以听到游客说,打个车都不止这个钱。

旅游法颁布后的第三个月,记者重走这几个点。那些招牌不见了,原本人声鼎沸的购物店大多有些冷清,有一些店干脆挂出了关门装修的牌子。当时有店家说:导游看到购物店都想绕着走,生怕被投诉。

现在,这些地方依旧是游客聚集地,依旧有购物商店开在这里,售卖一些有杭州当地特色的旅游商品。大多数是一些零散的游客在选购,导游带着团队过来购买的现象并不多见。

在柳浪闻莺对面的一家杭州土特产店里,销售的商品多是伴手礼,例如西湖藕粉、茶叶、糕点等,相较于超市的价格要略高。从下午两点到三点,来这里购买的人大多是游客。其中有一个旅行团路过,导游并没有作过多的介绍。这里的店员说,她来店里也就两年多时间,这个店路段好,来这里购物的游客也不少,毕竟出门旅游带点伴手礼也是正常的。偶尔也会有附近的居民来购买送人的,图个方便。

记者上网查了各大旅行社的“西湖一日游”产品,大多数的线路价格在200元左右,产品后面都有备注:无购物。那么,市场上的低价团是哪里来的呢?为此,记者采访了浙江省中国旅行社的地接导游小谢,他从业已经有20多年。“低价团大多是外省的散拼团,以前这种低价团很多的,现在在网上你基本找不到,他们大多是线下拼团。”



购物纠纷仍有露头,到底为哪般?

那这些低价团的利润空间在哪里呢?

小谢介绍:“这些团价格大多在90元左右,更便宜的才59元。这个费用连游客来杭州的车费都不够。这种团,一般导游和开车的师傅都是无底薪的,去了购物店才会有提成。提成有两种形式,一种是游客的消费提成,另一种是游客的人头费,比如带一个游客商店给多少钱。”“在杭州,一般规模较大的旅行社是不愿意接这种团的。而一些小旅行社接这种团,主要也是赌的心理,赌这个团里游客的心态。旅游法实施以来,也

不太敢做得太过,多以语言引导为主。”

9月2日的公告出来之后,记者也采访了杭州文化广电旅游局执法大队,执法大队的执法人员说:“自从旅游法颁布以来,局里每年都会有整顿活动,低价团的情况其实并不多。但是也很难禁,主要现在大多数导游都是雇佣制的,管理较为松散。”同时,他也表明:“局里将继续加大对旅游乱象的打击力度,依法打击‘低价团’等恶性竞争行为,维护旅游市场的正常竞争秩序,为消费者能够享有一个愉快旅行提供坚实保障。”

浙江旅游职业学院徐辉教授说:“当前旅游市场有个别问题是产业结构、从业模式、监管机制等多种因素造成的。事后监管和处罚虽然必要,但要这种问题关键还在于源头治理。现在一些大的旅行社已经在做一些改变。比如,改变用人模式,改变以业绩为标准的单一评价体系,将游客评价作为评价考核的指标等,做到既激励导游依法依规带团,又消除其强制购物的动机。同时,在产品内容上做突破,尽量避免产品过于同质化等。这些都是向好的一些现象。”

零负团费问题没解决,是《旅游法》里的遗憾



日前,作为10年前旅游法起草领导小组副组长,全国人大财经委原副主任委员尹中卿在接受《法制日报》采访时提到了关于“低价团”的问题。他说,十年后回看旅游法,最大的遗憾就是零负团费问题至今都没有很好地解决。

“制定旅游法的时候,我国旅游市场不正当竞争问题比较严重,特别是愈演愈烈的零负团费经营模式,严重损害旅游者和经营者合法权益,迫切需要制

定法律,为实现旅游业持续健康发展创造良好的法治环境。因此,旅游法当时的一大亮点就是专门针对零负团费作出规定。

旅游法第三十五条规定,旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者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。但是,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。发生违反前两款规定情形的,旅游者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。”

据尹中卿回忆,最初财经委起草的

草案对于零负团费问题规定得较为严苛,草案明确禁止旅游活动中出现任何购物行为。只要游客向有关部门投诉,导游、领队、旅行社就要无条件退赔,同时还规定了1倍至10倍的罚款。“但后来,有关方面反映,完全禁止旅游购物行为不太现实。因为有些游客就是想在外面玩的时候顺带购买一些当地土特产等,甚至有的人到巴黎、东京、香港旅游的主要目的就是购物。”

有鉴于此,经过反复征求意见并与有关方面沟通,草案最终修改为现在第三十五条的模样,增加了例外条款规定。从实践效果看,这样规定就难以杜绝零负团费。

在尹中卿看来,零负团费问题不能单单靠立法来解决。“解决这个问题,需要旅游者、从业者和执法者共同努力。”

“总之,如果将旅游定位为有利于人的身心健康的产业,那么就会走出宽广的大道。如果把旅游定位为赚钱的产业,路就会越走越窄。”尹中卿说。