

司机当导游、路线随意改…… “小包团”如何避免层层转包



▲“小包团”旅游的兴起反映了市场对个性化、自由化旅游需求的增加,但现有行业乱象暴露出法律、监管和服务体系存在不足之处 图源:visitukraine

跟团游太累,自由行太贵,近年来“小包团”逐渐兴起。但日渐火热的同时,不少问题也随之暴露,一些经营者利用社交媒体和网络平台引流,使用虚假宣传、不实承诺等不法方式推销旅游产品,组团成功后小团变大团、擅自转团,服务大打折扣,使得不少选择“小包团”(独立包团、自组团)的游客权益受损。

今年11月,经由朋友介绍,来自重庆的大学生张默(化名)通过社交平台联系到一位旅游向导,对方很快发来过往带团信息和简历。“一对一式服务”“土著导游讲解景点”“入住轻奢酒店/民宿”……种种承诺都说到了张默的心坎上,于是立马交纳了500元定金报名。然而,在出行的前一天晚上,该向导却以家中有急事为由,将他们“转包”给了另一家旅行社。

提起这次的出游感受,张默心里满是郁闷。明明是为了玩得舒心而报名的“小包团”,没想到却掉入重重套路。在发现自己被换进9人团后,张默联系

先前收取定金的向导询问缘由,对方只是轻描淡写地表示,9人团乘坐的车辆更加舒适,还未多收费用,并称“××环线通常是5天的行程,如果在旅行起点耽误不及时跟团,将无法继续后续行程。现在也没有其他旅行团可更换,如果不上车后果自负”。

张默表示,事情发生当天她们就向当地相关部门投诉,但由于在支付定金时未签订正式合同,也未要求对方出示旅行社的相关证件,维权之路困难重重。“投诉无果后,我们选择了报警,但对方还是拒绝退款并拒接警方电话。目前,我们正考虑通过诉讼方式维护自身合法权益。”

对此,不少受访专家也表示,“小包团”旅游的兴起反映了市场对个性化、自由化旅游需求的增加,但现有行业乱象暴露出法律、监管和服务体系存在不足之处。对此应当加强行业监管、畅通维权渠道、加强行业自律,实现行业规范发展,保障消费者合法权益与安全。

未经同意擅自转团 司机充当导游角色

上海的刘女士也遇到了类似经历。在报“小包团”前,她曾多次和向导确认人数、行程、车型等细节,当时对方均信誓旦旦保证“不会变”。然而,出发前夜,向导突然告知要换车。

“我是因为喜欢SUV车型且人数较少才选择了这个团,对于要换车我不能接受。当我拒绝后,第二天他们竟然把我们转到了另一个比原先人数多了不少的旅行团。拼凑而成的团队成员每个人的诉求都不一样,几乎每天都在争吵中度过,这次旅行毫无体验感可言。”刘女士说。

据旅游业内人士介绍,一些“小包团”基本已形成固定套路:网红领队或客服在社交平台上发布吸人眼球的软广告,等待游客上钩;随后,旅行社作为中间商,进行对接分包,将这些网上吸引来的游客资源“转包”给其他旅行社;最后,这部分客源再次被分包给整个服务链条的末端——拼车司机,由司机充当陪伴游客的“导游”角色。

根据相关规定,旅行用车、司机、导游均需具备相关资质,但多名受访者向记者反映,被“转包”后,实际旅行过程中,一直联系的导游不见了,只剩下司机又开车又带队,“介绍景点、带人游览都很敷衍,还经常疲劳驾驶,一上路就是好几个小时,非常不安全”。

“违法转包行为不仅违反合同义务,还侵害了消费者的知情权和选择权。”广和律师事务所高级合伙人尹玉分析,“网红客服”或“网红领队”如果没有旅行社的经营许可资质,则其订立的合同可能因存在欺诈情形而可撤销,如若游客撤销合同,可以向这些主体主张缔约过失责任。如果合同没有被撤销,游客也可以根据民法典相关规定、《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十条第一款规定解除旅游合同并要求承担违约责任,或根据消费者权益保护法第四十八条等规定要求经营者承担相应民事责任。

事前承诺大打折扣 置游客安全于不顾

在社交平台检索“小包团 避雷”等关键词后,能发现不少网友在发布的投诉、求助帖子中提到,一些旅行社在宣传中承诺提供高品质的服务和丰富的行程安排,但在实际操作中却大打折扣。

在北京德和衡律师事务所高级合伙人马丽红看来,“小包团”旅游中,事先承诺的团队人数、食宿、游览行程等安排与实际游玩时常常不符,这种情况既构成虚假宣传,也构成合同违约,除应承担民事责任外,商家还应承担相应的行政责任。签订合同时,如果旅行社利用格式合同误导消费者或推脱责任,格式条款通常会被认定为无效。

还有多名受访者表示,在“小包团”跟团游期间,发现旅程安全存在较大隐患。

今年国庆前夕,湖南长沙的林女士和朋友一起报了一个五天四夜的“四姑娘山+稻城亚丁线小包团”。因为对目的地并不了解,担心高反,林女士特意就此问题咨询客服,客服表示不用担心,“去的地方海拔并不高,此前团里都没有人有不适反应”。林女士于是放下心来,报名时直接交了近3000元的费用。

然而,行程开始的第一天,林女士就发觉和起初的承诺完全不同:起早摸黑,每天十几个小时都在车上,且车辆根本不是所谓的“宽敞巴士”,脚都放不开。带队的只有一人,他自称“领队”实

际只是司机。旅行全程没有任何景点介绍,事前承诺的全程由无人机和单反拍摄记录,领队却说不会操作这些设备所以没准备。

“更让人生气的是,旅行开始后我产生了严重的高原反应,上吐下泻、头晕目眩,晚上根本无法入睡。我要求领队送我去医院,但他各种拖延,还表示如果我要去医院吸氧,他们不会等我,要我之后一个人打车去追他们。我身体实在扛不住,只能提出退团,领队直接带着其他人走了。我向旅行社客服讨说法,对方态度恶劣,让我自行安排回程、不退费,还要求我签不投诉的承诺书。”种种操作,让林女士感到担忧和心寒,“高反严重的话是有生命危险的,他们不仅完全没有做好安全提示、配备安全设施,而且在我高反时如此冷漠,只顾着推卸责任,完全置游客安全于不顾”。

林女士的遭遇并非个例。“只要有驾照,不管有没有开车经验、对路况熟不熟,都能来当领队司机,不把旅客的安全当回事。行程6天,司机每天都疲劳驾驶,开车打瞌睡,有次急转弯差点没反应过来把我们‘吓个半死’,我们全程都要盯着他提醒他,紧张得不行”;“报小团4500元一个人,最后一天直接不管我们了,维权好难”“没啥服务不说,关键是司机还让你消费,你不消费,他敢把你丢到荒郊野地”……在社交平台,可以看到有大量这样的“避雷帖”。

亟待加强行业监管 建立转包备案机制

值得注意的是,很多消费者并不知道“小包团”向导、领队需要具备怎样的资质,对于该如何与旅行社或向导签订合同、签订怎样的合同也不清楚。不少人只是在社交平台上看到该账号名称是“××旅行社”,或看到有其他人推荐相关旅游产品,就轻信并下单。

“在旅行前,组织方要与游客签订正式合同,规定行程安排、服务标准、服务费用等,明确双方的责任和义务;向游客宣讲安全注意事项和自救互救知识;对领队和导游进行专业培训,确保他们熟悉紧急情况的处理流程等。在旅行过程中,要确保全程有专业的领队和导游为游客提供服务,注重询问游客的意见和建议,及时改进服务质量,确保所有活动均需符合国家和地方的法律法规等。”中国科学院地理科学与资源研究所旅游研究与规划设计中心总工程师齐晓波说,组织方应当全方位考虑并落实各项准备工作,才能最大限度地保障游客的利益和安全。

受访专家表示,消除“小包团”乱象,促进旅游市场健康发展,需要各方共同努力,才能让“小包团”成为惠及游客的“大福利”。

尹玉建议,行政部门应强化监管执法。将“小包团”“网红带队”等“擦边行为”纳入多部门联合监管范围,由文化

和旅游部门牵头,与交通运输、市场监督管理、公安等多部门形成合力,加大对违法行为的监管力度,建立高效的投诉处理机制和惩戒机制,同时主动作为,通过专项整治行动及公开处罚信息,形成有效震慑。此外,相关部门可以探索各项技术手段创新,进一步规范旅游市场行为,如建立旅游经营数据平台和“转包”电子备案机制,要求旅行社将服务合同、实际服务记录备案上网,通过电子备案系统追溯责任链条,防止层层“转包”导致责任不清。建立和完善旅行社和旅行从业人员“黑名单”制度,将没有相关资质经营、虚假宣传、存在重大安全隐患或有其他违法违规行为的主体列入行业“黑名单”,并向社会公开,从而提高违法成本,形成有效震慑。

她还提到,行业协会应推动行业自律。相关行业协会应制定针对“小包团”旅游和转包行为的自律规范,促进行业内部对违法行为的监督、纠正和惩戒。“游客的风险意识也需要增加。应该加强对游客的宣传与普法教育,提升其辨别违法转包、无证经营等违法行为的能力,普及相关法律法规,让游客了解自身的知情权、选择权以及在权益受侵害时的维权途径。”尹玉说。

(资料整合自 央视新闻 法制日报)