

文旅部公布一批旅游市场强制消费问题典型案例 假期出游,这些“坑”别踩!

据文旅部网站消息,一段时间以来,各地文化和旅游行政部门、文化市场综合执法机构聚焦导游乱象、强制消费等问题,深入开展旅游市场专项整治行动,有效维护旅游市场秩序。为进一步引导经营主体及从业人员依法经营、规范执业,维护公平竞争市场环境,文化和旅游部选取一批典型案例,现予以公布。

案例一

强迫游客购买自费项目套票案

2023年12月,导游高某受黑龙江游天下国际旅行社有限公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,高某向游客推销亚布力至雪乡沿线每人1680元的自费项目套票,并称如不购买自费项目,就必须从该旅游团离开。团队中的2名游客因拒绝购买自费项目,被高某多次要求离团,后被迫下车离团。高某的行为违反了《导游管理办法》第二十三条第(五)项的规定。2024年10月,黑龙江省海林市人民法院以强迫交易罪判处高某有期徒刑7个月,并处罚金6000元,没收违法所得。2024年12月,黑龙江省文化和旅游厅对高某作出吊销导游证的行政处罚。牡丹江市文化广电和旅游局对委派高某的黑龙江游天下国际旅行社有限公司作出吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚。

案例二

胁迫游客购物案

2024年2月,导游尼某某受云南舒安国际旅行社有限公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,尼某某以“不购物就强制签署解约协议”等不当言语,胁迫游客购物。尼某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年11月,昆明市文化和旅游局对尼某某作出罚款5000元的行政处罚;对委派尼某某的云南舒安国际旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

案例三

强迫游客参加自费项目案

2024年5月,导游赵某某受北京万客国际旅游有限公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,赵某某要求游客购买价格为390元的自费项目,因游客不配合,赵某某将游客滞留在停车场,表示必须购买自费项目才能继续行程。赵某某的行为违反了《导游管理办法》第二十三条第(五)项的规定。2024年8月,北京市文化和旅游局对赵某某作出罚款15000元、吊销导游证的行政处罚;对委派赵某某的北京万客国际旅游有限公司作出吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚。

案例四

虚构“政府补贴”诱骗游客购物案

2024年7月,桂林美好国际旅游有限公司以零团费承接“桂林四天三晚游”旅游团队。行程中,该旅行社委派的导游黄某以虚构的“政府补贴”为噱头诱骗游客购物,并获取不正当利益。桂林美好国际旅游有限公司的行为违反了《中华

人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年10月,桂林市文化广电和旅游局对其作出没收违法所得、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张某某作出罚款20000元的行政处罚;对其他直接责任人员赵某、黄某分别作出罚款20000元和罚款100000元的行政处罚。

案例五

胁迫游客参加自费项目案

2024年7月,大连中贸国际旅行社有限公司以低于接待和服务成本的费用组织游客参加“四天三晚大连游”。行程中,该旅行社委派的导游周某以“不参加自费项目的游客要在景区外等其他游客游览完才能进行下个行程”“不参加自费项目别的景点你也玩不了”等不当言语,胁迫游客参加自费项目并获取不正当利益。大连中贸国际旅行社有限公司的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年11月,大连市文化和旅游局对其作出没收违法所得、责令停业整顿3日、罚款40000元的行政处罚;对直接负责的主管人员陈某某作出罚款2000元的行政处罚;对其他直接责任人员周某作出没收违法所得、罚款2000元、暂扣导游证7日的行政处罚。

案例六

以虚假言论欺骗游客参加自费项目案

2024年7月,导游吴某某受秦皇岛浩鑫旅行社有限公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,吴某某以“越野车出发地与返回地不在同一个位置,如果不坐越野车走到集合地需要一天时间”等不实言论,欺骗游客购买自费项目。吴某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年10月,秦皇岛市旅游和文化广电局对吴某某作出罚款5000元的行政处罚;对委派吴某某的秦皇岛浩鑫旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

案例七

虚构“以购代捐”项目欺骗游客购物案

2024年7月,导游刘某某受四川省中国青年旅行社有限公司佳灵分社委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,刘某某以“旅游线路中的峨眉山南红展览馆是一个政府指定的以购代捐的购物店,以购代捐的对象是大凉山、小凉山的学生”等不实言论,欺骗游客购物。刘某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年10月,成都市文化广电旅游局对刘某某作出罚款2000元的行政处罚;对委派刘某某的四川省中国青年旅行社有限公司佳灵分社作出警告的行政处罚。

案例八

虚构“扶贫”项目诱骗游客购物案

2024年7月,导游李某某受恩施游千里国际旅行社有限公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,李某某以该旅游线路“带扶贫性质”“一个游客可以带动20个岗位”等不实言论,诱骗游客购

物。李某某的行为违反了《导游管理办法》第二十三条第(四)项和第(五)项的规定。2024年8月,宣恩县文化和旅游局对李某某作出罚款3000元、暂扣导游证7日的行政处罚。

案例九

虚构“政府合作”项目欺骗游客购物案

2024年8月,导游戴某某受华夏四季(北京)国际旅行社有限公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,戴某某以“这个购物店是北京市政府联合旅游局一起搞的一个平台”等不实言论,欺骗游客购物。戴某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年12月,北京市文化和旅游局对戴某某作出罚款1000元的行政处罚;对委派戴某某的华夏四季(北京)国际旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

案例十

胁迫游客购物案

2024年8月,导游罗某受贵州筑游旅行社有限公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,罗某以“谁挡了我的财路,我做鬼也不放过他”等不当言语,胁迫游客购物。罗某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年11月,安顺市文体广电旅游局对罗某作出罚款2000元的行政处罚。经查,委派罗某的贵州筑游旅行社有限公司同时存在未与旅游者协商一致指定具体购物场所的行为,违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第二款的规定,安顺市文体广电旅游局对其合并作出罚款30000元、责令停业整顿15日的行政处罚。

案例十一

胁迫游客购物案

2024年8月,导游田某受北京星城国际旅行社有限公司云南分公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,田某以“若我拿着话筒你们不愿意正眼直视我,此次云南之行尴尬的会是你,大庭广众之下出丑的一定会是你”等不当言语,胁迫游客购物。田某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年10月,昆明市文化和旅游局对田某作出吊销导游证的行政处罚。经查,委派田某的北京星城国际旅行社有限公司云南分公司同时存在未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价旅游合同的行为,违反了《中华人民共和国旅游法》第六十三条第二款的规定,昆明市文化和旅游局对其合并作出罚款30000元、责令停业整顿3个月的行政处罚。

案例十二

虚构“政府合作”项目诱骗游客购物案

2024年8月,贵州贵享旅行社有限公司以低于接待与服务成本的费用组织游客参加“五天四晚贵州游”。行程中,该旅行社以“购物店是与政府合作开设的”等不实言论,诱骗游客购物并获取不正当利益。贵州贵享旅行社有限公司的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年11月,安

顺市文体广电旅游局对其作出没收违法所得、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王某作出罚款20000元的行政处罚;对其他直接责任人员李某作出罚款5000元、暂扣导游证7日的行政处罚。

案例十三

以零团费承接旅游团队案

2024年9月,江西远风国际旅行社有限公司以零团费承接“南昌二日游”旅游团队。行程中,该旅行社安排游客进入行程单之外的购物店购物,并收取购物店给予的回扣。江西远风国际旅行社有限公司的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年12月,上饶市文化广电新闻出版旅游局对其作出没收违法所得、责令停业整顿15日、罚款50000元的行政处罚;对直接负责的主管人员占某某作出罚款3000元的行政处罚。

案例十四

以低于成本的团费承接旅游团队案

2024年10月,厦门千骥旅行社以低于接待与服务成本的费用承接“三明、漳州、厦门、泉州双飞六日游”旅游团队。行程中,该旅行社安排游客进入3家购物店购物,并收取购物店给予的回扣。厦门千骥旅行社的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年12月,厦门市文化和旅游局对其作出没收违法所得、责令停业整顿15日、罚款80000元的行政处罚;对直接负责的主管人员张某作出罚款4000元的行政处罚;对其他直接责任人员张某某作出罚款4000元、暂扣导游证20日的行政处罚。

案例十五

虚构“政府方针”欺骗游客购物案

2024年10月,张家界悦动假期国际旅行社有限公司组织游客参加“张家界一山一天二日游”。行程中,导游朱某某以“张家界政府希望游客把少交的团费用来买当地的特产,引进来带出去是张家界市政府最大的旅游方针”等不实言论,欺骗游客购物消费。朱某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年12月,张家界市永定区文化旅游广电体育局对朱某某作出没收违法所得、罚款2000元的行政处罚;对委派朱某某的张家界悦动假期国际旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

案例十六

胁迫游客购物案

2024年10月,导游闻某某受云南银泰国际旅行社有限公司委派,为旅游团队提供导游服务。行程中,闻某某以“人手一件货!不要给我各种原因”等言语,胁迫游客购物。闻某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年12月,大理市文化和旅游局对闻某某作出罚款10000元的行政处罚;对委派闻某某的云南银泰国际旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

(资料来源:文旅部)