

遭遇一日游套路 游客应当如何维权

一、案情简介

游客某女士投诉称：2022年7月，其一行4人计划至鼓浪屿旅游，打车时被出租车司机带到某旅行社服务网点购买了168元的“套票”，行程中又被旅行社安排的“专车”司机推销购买每人198元帆船票，还被带去茶叶店、开蚌取珠店诱导消费。行程结束后，某女士认为旅行社与出租车司机相互勾结欺骗游客，要求退货退款。

接到投诉后，厦门市文化市场综合执法支队迅速联系双方了解情况，并到旅行社服务网点进行现场检查。旅行社服务网点负责人提供了双方签订的旅游合同，并针对投诉内容解释称：1、某女士系自行进入服务网点咨询旅游业务，服务网点不清楚出租车司机的情况，不存在与出租车司机勾结的行为；2、帆船票系某女士在码头自行购买，并非旅行社出售或者代购；3、茶叶店、开蚌取珠店为行程中景区旁边的购物店，由游客自行选购，不存在强制消费的情况。执法人员现场检查了该旅行社服务网点的相关经营资质及合同台账，并向某女士核实情况。经沟通，某女士表示认可旅行社的解释，认为诱导消费主要是商家的推销行为。另外，由于投诉人某女士未能提供出租车信息，无法对出租车司机进行调查。经协调，旅行社退还某女士部分团费并协助其进行退货退款。

二、案件评析

本案例的主要问题，是判断旅行社是否存在指定具体购物场所、诱骗旅游者等违规行为。《中华人民共和国旅游法》

第三十五条规定：“旅行社不得以不合理低价组织旅游活动，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。”在本案例中，旅行社安排的专车司机将游客带至合同中约定的景点后，推荐游客可在景点周边的购物店、帆船售票处自愿进行消费。游客认可旅行社没有强制或变相强制购物行为，而是商家的现场推销诱导其进行了消费。因此，旅行社不存在指定具体购物场所或安排另行付费项目的行为。

本案例的另一个处理难点，是旅行社与出租车司机勾结推销旅游“套票”的问题。这也是游客经常反映的问题。在调查过程中，旅行社往往矢口否认，而鲜少有游客能提供出租车司机的具体信息，导致无法进一步调查。建议游客如遭遇类似套路，记得保存证据并及时向相关主管部门反映。

三、建议提示

游客出游前，可提前查询旅游目的地的相关政策和旅游攻略，提前安排旅游交通路线、预约景区门票。报名参团时，要选择有正规资质的旅行社，签订正规旅游合同，查看合同条款及行程单内容，尤其要注意查看合同中是否有载明另行付费项目和购物场所。

旅途中，游客应根据自身需求进行理性购物，尤其是购买珠宝、古董等高价商品时，更应理性消费，切勿盲目跟风。如遭遇被诱导消费、强制或变相强制购物时，可及时留存相关录音、主动索要购物发票、保留相关凭证并及时向有关部门进行投诉维权。