

专车一日游问题多 旅行社违规必被罚

一、案情简介

游客某女士投诉称：其一行2人于2022年5月到厦门旅游，在准备前往鼓浪屿的路途中，被网约车司机推荐到某旅行社服务网点报名参加环岛大嶼一日游。该服务网点与游客签订旅游合同并收取316元（158元/人）旅游费用之后，安排一辆“专车”接待某女士一行。途中，某女士一行被“专车”司机带去几个不知名的免费景点匆匆游览，途中又经由司机推荐，去了景点附近卖珍珠的商店。在商店店员的推销下，某女士花2850元购买了珍珠项链。回家后，其在网上搜索到有不少与其相同经历的视频，认为自己既没有游玩到想去的景点，又花费高价购买商品，对整体行程和“专车”的服务感到不满意，故投诉要求旅行社退货退款。厦门市文化市场综合执法支队接到投诉后，第一时间向双方了解相关情况，展开调解工作，使双方达成和解。

二、案件评析

本案体现了近年来游客经常遭遇的“一日游”套路，即被网约车司机介绍到旅行社服务网点，报名参加包含大量免费景点的“一日游”。因游客参团前听信了网约车司机对行程景点的介绍，参团时未能详细核对行程内容，旅行社也未进行全面介绍，导致行程结束后游客心理预期与旅游体验感差距较大，引发投诉。本案中，旅行社服务网点与游客某女士一行2人签订了《环岛大嶼一日游》旅游合同，合同约定

了具体旅游行程，但接待人员在宣传招徕时未能如实详细地介绍行程，造成某女士对实际行程不满。《中华人民共和国旅游法》第七十条的规定：“旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任……”。据此，旅行社向投诉人某女士退还了相关费用并协助其退货退款共计 3180 元。投诉人对处理结果表示接受，双方达成和解。

本案后续调查中，厦门市文化市场综合执法支队还发现，与旅行社合作的汽车租赁公司不具备道路旅客运输资质，属于不合格的供应商。根据《中华人民共和国旅游法》第三十四条相关规定，厦门市文化和旅游局对涉事旅行社作出没收违法所得、罚款 20000 元的行政处罚，对旅行社主管人员罚款 5000 元的行政处罚。

三、建议提示

出游前，游客应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，选择适合自身的产品，签订正规旅游合同。对合同条款及行程单内容要仔细查看，特别注意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、强制购物时，可留存相关录音、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。