

厦门某甲旅行社未经双方协商一致或者旅游者要求，指定具体购物场所案

案件承办人：张昊 朱雷

案例报送人：张昊

单位：厦门市文化市场综合执法支队

一、典型意义说明

本案是厦门市查处的通过抖音平台经营旅行社业务的首批典型案件，获评 2023 年厦门市行政处罚优秀卷宗。受疫情影响，旅行社拓客渠道从传统门店，逐渐转到线上平台，特别是通过抖音直播招徕了大量游客。虽然抖音官方对平台旅游产品限制最低报价，一定程度制约了不合理低价游的出现，但少数旅行社为了获取高额利润，仍通过安排购物或另行付费旅游项目来获取回扣等不正当利益，也因此带来大量投诉，本案所涉旅行社就是其中典型。本案共涉 2 家旅行社，5 名导游，6 个旅游团，涉案游客都是线上报名，来自多个省份，旅游费用由抖音平台专用账户代收，违法情节较为复杂。本案查处后，办案单位组织“在线经营旅行社业务行政指导会”进行通报，并将涉案厦门某乙旅行社多次因在线招徕违法被行政处罚的情况通报抖音官方，该司因此被取消抖音平台经营资格，起到很好的教育警示和普法作用。

二、基本案情

2023 年春节期间，多名游客举报称通过抖音平台向厦门某乙旅行社（另案查处）报名参加厦门 5 天 4 晚旅游，期间被带到行程外的购物场所购物。经查，厦门某乙旅行社通过

抖音平台招徕游客参加名称为“厦门5天4晚品质豪华双人游”旅游活动，在未征得游客同意情况下，将含举报人在内共6个旅游团队包价旅游合同的履行义务，委托给地接社厦门某甲旅行社。厦门某甲旅行社委派导游施某、吴某、韩某、马某、俞某分别执行上述6个旅游团队的导游任务。

调查发现，为获取不正当利益，厦门某甲旅行社在履行上述6个旅游团队地接业务过程中，未经上述团队游客要求也未与游客协商一致，要求施某等导游分别带上述6个旅游团队到行程外的珠宝店、乳胶用品店、厨房用品店等购物场所进行购物活动，并因此获取购物回扣共计41305元。施某因此获利913元、吴某获利1156元、韩某获利1683元、马某获利1410元、俞某未获利。

厦门某甲旅行社未经双方协商一致或者旅游者要求，指定具体购物场所的行为，违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第二款之规定。该司所获取的41305元回扣，依法应认定为在本案中的违法所得。厦门市文化和旅游局依据《中华人民共和国旅游法》第九十八条之规定，于2023年5月22日对厦门某甲旅行社作出责令停业整顿40天，没收违法所得41305元，并处罚款7万元的行政处罚决定。厦门某甲旅行社法定代表人胡某作为涉案旅行社直接负责的主管人员，施某等导游作为其他直接责任人员，根据违法情节，分别被处以没收违法所得，罚款2000元至8000元不等，并暂扣导游证的行政处罚。

三、相关法律法规

《中华人民共和国旅游法》

第三十五条 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。

第九十八条 旅行社违反本法第三十五条规定的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处三万元以上三十万元以下罚款；违法所得三十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处二千元以上二万以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。