

厦门某旅行社未经双方协商一致或者旅游者要求，擅自安排另行付费旅游项目案

案件承办人：俞河富 罗国平

案例报送人：俞河富

单位：厦门市文化市场综合执法支队

一、典型意义说明

旅行社为谋取不当利益，未与旅游者协商一致，擅自安排另行付费旅游项目是当前旅游市场乱象之一。此行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条的规定，是旅游市场重点整治内容之一。本案是一起较为典型的擅自安排另行付费旅游项目案件，在 2023 年文化和旅游部开展的旅游市场秩序整治百日行动中获评旅游市场执法指导案例。

二、基本案情

2023 年 7 月，游客陈某举报称其在厦旅游期间遭遇旅游服务质量问题。经查，2023 年 6 月 20 日，游客陈某一行 3 人与福建省某国际旅行社签订旅游合同，并支付旅游款 6480 元，参加“厦门—武夷山七天六晚游”。厦门某旅行社受福建省某国际旅行社委托，具体履行行程中 6 月 21 日至 22 日的“厦门 2 日游”接待业务。厦门某旅行社在接待过程中，为获取利益，在未经双方协商一致或者旅游者要求的情况下，安排游客陈某一行 3 人参加另行付费的“鼓浪屿蜡像馆、老院子、海上看金门”3 个旅游项目，收取费用 1548 元，支出门票费用 1368 元，支付导游林某抽成 54 元，最终获利 126 元。厦门某旅行社上述行为违反了《中华人民共和国旅游法》

第三十五条第二款的规定，系未经双方协商一致或者旅游者要求，擅自安排另行付费旅游项目。厦门市文化和旅游局依据《中华人民共和国旅游法》第九十八条的规定，参照《厦门市旅游行政处罚裁量基准》责令当事人改正违法行为，并对其作出没收违法所得 126 元、罚款 3 万元、停业整顿 15 天的行政处罚决定。

三、相关法律法规

《中华人民共和国旅游法》

第三十五条第二款 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。

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。