

厦门某遇旅行社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案

案件承办人：蔡云斌 吴金池

案例报送人：吴金池

单位：厦门市文化市场综合执法支队

一、典型意义

本案是一起游客通过头部媒体反映旅游服务质量问题，文旅部门通过舆情监控及时发现，执法机构迅速介入并依法从严从快处置的典型案列。案件办理为如何应对旅游市场舆情提供了可操作、可借鉴的范例，主要体现在：一是主动监测预警，文旅部门利用大数据工具对头部媒体平台实时追踪舆情动态，提前预判风险；二是执法迅速及时，案件从立案到调查终结仅用时3天，有效避免舆情进一步发酵；三是多部门联合应对，文旅部门第一时间联动公安、市场监管等部门进行联合调查。本案被厦门市司法局评为“2024年厦门市行政处罚优秀执法案列”。

二、基本案情

2024年6月25日，厦门市文化和旅游局舆情监控中心发现今日头条《第一现场》栏目反映游客夏先生称“厦门跟团游不买东西不让走”，并附有视频和照片等相关信息。为防止形成突发性舆情，厦门市文化市场综合执法支队第一时

间通过远程勘验、旅游服务监管平台查询等手段锁定涉事旅行社，立即开展调查取证。经查，2024年6月14日至6月18日，厦门某遇旅行社具体接待了游客夏先生所在的5天4晚旅游团。该旅游团由河南路仕达文旅有限公司固始分社组织，总团号“LM-240614”，共有游客103人，分5个小团组织。主要行程为永定土楼、集美学村、南普陀、环岛路、曾厝垵、鼓浪屿及曼德勒（厦门）珠宝有限公司、厦门泰珩晟进出口有限公司、厦门闽丝鹭文创有限公司、厦门极珈文创有限公司四家购物店。该旅行社接待此旅游团共收取团费5万元，实际支出酒店、就餐、门票及导游服务费等接待成本总计117435元，产生了67435元的亏损。为弥补亏损并获取回扣等不正当利益，该旅行社安排了游客前往行程中的四家购物店购物，该团游客在上述购物店共消费98094元。厦门某遇旅行社因此获取上述购物店给予的回扣44142元。该旅行社的上述行为违反《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定，属于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，其获取的44142元购物回扣应依法认定为违法所得。另查明，该旅行社于2023年8月23日因同一违法行为被行政处罚，此次违法系两年内第二次违反。2024年7月18日，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，参照《厦门市旅游行政处罚裁量基准》相关规定，责令其改正违法行为，并对其作出没收违法所得44142元、停业整顿55天、罚款9.5万元的行政处罚决定。

三、相关法律法规

《中华人民共和国旅游法》

第三十五条第一款 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。

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，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。