

厦门某橙旅行社未与旅游者签订 旅游合同案

案件承办人：陈龙阳 林国阳

案例报送人：陈龙阳

单位：厦门市文化市场综合执法支队

一、典型意义

旅游合同详细规定行程安排、双方权利义务、退改签政策及费用说明，是产生纠纷时进行维权的重要依据。签订旅游合同对旅游者具有重要意义。涉案旅行社从网络平台招徕游客，将游客在美团上订购旅游产品时已勾选的《游客用户须知》等同为旅游合同。且认为其经营的是“一日游”，旅游项目时间短、收益低，对行政处罚有一定的抵触情绪。执法部门克服困难，多渠道、多形式固定证据，准确适用法律法规和裁量基准，与当事人及时沟通，引导其配合调查处理，最终顺利完成本案的调查取证和处罚执行。本案从调查取证、事实认定、法律法规适用到执行结案，为查处旅行社在网络平台上招徕游客却未与游客签订合同的违法行为提供一定的借鉴。

二、基本案情

2024年6月25日，当事人厦门某橙旅行社通过美团平台招徕游客王某参加6月26日鼓浪屿旅拍一日游，收取王某105元旅游服务费用，并按期完成旅游服务接待。经查，厦门某橙旅行社未与王某签订旅游合同，该行为违反了《旅

行社条例》第二十八条之规定。2024年9月11日，厦门市文化和旅游局依据《旅行社条例》第五十五条第一项，参照《福建省文化市场综合行政执法行政处罚裁量基准（2024年版）》相关规定，责令当事人改正违法行为，并对当事人作出罚款2.5万元的行政处罚决定。

三、相关法律法规

《旅行社条例》

第二十八条 旅行社为旅游者提供服务，应当与旅游者签订旅游合同并载明下列事项：

- （一）旅行社的名称及其经营范围、地址、联系电话和旅行社业务经营许可证编号；
- （二）旅行社经办人的姓名、联系电话；
- （三）签约地点和日期；
- （四）旅游行程的出发地、途经地和目的地；
- （五）旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准；
- （六）旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间；
- （七）旅游者自由活动的时间和次数；
- （八）旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式；
- （九）旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称；
- （十）需要旅游者另行付费的游览项目及价格；
- （十一）解除或者变更合同的条件和提前通知的期限；
- （十二）违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任；
- （十三）旅游服务监督、投诉电话；（十四）双方协商

一致的其他内容。

第五十五条 违反本条例的规定，旅行社有下列情形之一的，由旅游行政管理部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月：

（一）未与旅游者签订旅游合同；

（二）与旅游者签订的旅游合同未载明本条例第二十八条规定的事项；

（三）未取得旅游者同意，将旅游业务委托给其他旅行社；

（四）将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社；

（五）未与接受委托的旅行社就旅游者接待事宜签订书面委托合同。