

依法维权 顺心畅游

——旅行社“一日游”举报投诉调解案例

案件承办人：林君

案例报送人：林君

单位：厦门市文化市场综合执法支队

一、典型意义

本案系游客被沿途不明身份的“热心人”引导至旅行社门店购买“一日游”旅游产品，遭遇不实宣传产生的服务质量纠纷。该举报投诉纠纷的及时处理，使消费者的诉求得到了及时、公正的解决，维护了消费者的权益。2024年12月，该案例入选福建省文化和旅游质量标准建设中心、江西省文化和旅游市场调查监测中心《闽赣两省旅游投诉典型案例汇编》。

二、案情简介

2024年4月，北京游客张先生投诉反映，其夫妻二人在环岛路游玩期间，遇不明“热心人”推荐介绍，被引导至厦门W旅行社门店，共花费376元报名厦门一日游。签合同前，旅行社承诺无额外费用，并安排单独车辆接送。但在游玩开始后，司机就开始推销游艇项目，张先生在压力下同意支付716元购买游艇票，而司机在收款后让其他人员安排游艇项目。最后张先生夫妻二人没有成功登船，整体体验非常差。

接到该投诉后，执法人员迅速介入核实情况。张先生提供了合同、支付记录、双方微信交流截图等相关凭证。执法人员前往厦门W旅行社门店现场处置，经协调，旅行社退赔

张先生相关费用合计916元。同时，执法人员将相关线索进行转办，由属地执法大队就厦门W旅行社是否存在违法违规进行调查。

三、案件评析

此案反映了旅行社与出租车、黄牛、“热心人”等社会闲散人员存在利益链条，由出租车、黄牛等将游客带至旅行社门市部为其输送客源的现象。旅行社安排的司机或导游在提供旅游服务的过程中通过推销自费项目牟利，因此在旅游行程中容易出现向不合格的供应商订购产品和服务、擅自变更行程、增加购物点、诱导消费等服务质量问题。

四、提示建议

建议广大游客出游前可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、购买预约门票。报名参团时，要选择有正规资质的旅行社，签订正规旅游合同，查看合同条款及行程单内容，尤其要注意查看合同中是否有载明另行付费项目和购物场所。

本案中张先生夫妻二人遇到问题后，能够提供给执法人员较为充分的证据，对于纠纷调解和违规线索核处起到了积极作用。建议广大游客在旅游行程中注意留存书面、影音证据，如发现司机或导游擅自变更行程、指定具体购物场所、强迫或变相强迫购物等问题时，要及时与旅行社进行沟通。发生纠纷时，应冷静对待，可采用录音、录像等方式取证。被推销购物、诱导消费时，要理性、按需购物，保留好购物凭证以便后续维权。