

# 「聚歼」零负团

(案例系列二)

出去玩,旅行社只收成本价,甚至低于成本价,这究竟是“馅饼”还是“陷阱”?在旅游业界,“零负团费”犹如阴霾一直在行业天空徘徊,既让游客受气,也给旅游业蒙羞。4月12日,合肥召开史上空前规模的旅行社整治“零负团费”动员大会,全城聚歼“零负团费”。本期星乐游我们罗列出2010年引起社会广泛关注、影响较大的旅游案例,让消费者和各级旅游行政管理部门、各旅游企业要从中汲取教训、获得启示。(本次特约案例点评律师:安徽徽商律师事务所郭万隆律师,安徽王良其律师事务所郭爱律师)

记者 宛月琴 王玮伟



## 南京某旅行社低于成本接待和服务

【案例二】

**【案由】**2010年7月18日,南京杨某等12名游客报名参团港澳五日游,在港澳游玩结束返回珠海逗留期间,珠海地接导游擅自将游览百货公司行程变更为珠宝店,但游客都不愿意购买,为此双方发生激烈争吵,导游威胁并将所有游客赶下大巴车,双方对峙1小时之后,司机自愿将游客送到广州白云机场,导游一度阻拦。

**【处理】**经调查,该旅行社组织“港澳精品五日游”旅游活动,未事先征得游客同意即委托给深圳某旅行社,且没有将旅游目的地受委托旅行社的名称、地址、联系人和联系电话告知游客;该旅行社与深圳某旅行社的团费确认书标明地接费用为450元/人,同时深圳的旅行社承认南京的旅行社向其支付的费用低于接待和服务成本,且同时期南京的“港澳五日游”地接社费用报价在每人1300-1800元之间,深圳和广州的“港澳4-5天游”的成本

价在每人1218-1500元之间,表明该旅行社付给深圳某旅行社的费用低于“港澳五日游”的接待和服务成本。

**【律师点评】**旅行社对外委托旅游业务,应当游客同意,并向接受委托的旅行社支付不低于接待和服务成本的费用,同时,法律规定,旅行社亦不得以低于旅游成本的报价招徕旅游者。旅行社通过低价揽客,然后强迫消费,从中谋取不当利益,已侵犯消费者权益。

## 浙江某旅行社港澳专列团游客购物退款

【案例二】

**【案由】**2010年5月4日,大量游客同时前往浙江省旅游局、杭州市政府、杭州市旅委上访,投诉浙江某旅行社不予退赔货款。经查,2009年10月,浙江某旅行社组织港澳六日火车专列团,报价为796元/人(参团游客可获价值100元的礼品,旅游费用实际为696元/人)。但在游览期间,旅行社安排多次购物活动,诱导、强迫游客在港澳等地购物。游客回到内地后发现,所购买商品存在质量问题。

**【处理】**经有关部门积极协调,通过采取四种方式,即港澳购物店退还、划拨、该旅行社的质量保证金(77万元)、旅行社总社垫付(50万元)以及业务操作人员支付,到2010年7月9日基本处理完毕,共计退货1565人次,退还货款312万余元,其中,退现金233余万元,退信用卡62余万元,以及价值18余万元的货物。

**【律师点评】**根据法律规定,旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目。旅游者在被欺骗、胁迫的情况下所进行的消费行为属于可撤销的民事行为,即旅游者有权要求退货、退赔,旅行社及其委派的导游人员和领队人员应当承担退还货款或赔偿损失的责任。

# 大裂谷

安徽大别山国家地质公园/华东大学生最喜爱的景区/华东地区自驾车旅游地

## 八百里大别山 唯我与众不同

上天入地 有惊无险——玩的就是心跳  
中华一绝 山裂奇观——看的就是怪景  
丹霞地貌 神秘岩屋——绝版举世无双

皖西大裂谷+大华山一日游 **108**元/人

合肥营销中心: **0551-2828571 2828573**

自驾游:合肥—六安—六安舒公路—六安毛公路—皖西大裂谷 各大旅行社均可报名

太极洞  
华东第一洞  
国家AAAA级旅游风景区  
天下四绝之一  
洞中黄山

石佛山 天子湖  
中国绿茶之乡  
中国毛竹之乡  
国家AAA级旅游风景区

# 太极洞 石佛山 天子湖 二日游

## 旅游直通车 **268**元/人 (周四发班)

(赠送\*挂牌三星级宾馆住宿一晚\*古井十年原浆礼品装一瓶)

发班热线 **0551-2828571 2828573 18955111717**

各大旅行社均可报名

太极洞景区  
有“东南第一洞”的美誉,坐落在安徽广德县境内,明代大文学家冯梦龙把太极洞誉为“天下四绝”之一,2001被评为国家AAAA级风景区。是中国有名的道教道场之一。  
石佛山·天子湖景区  
位于郎溪县南端,地处中国绿茶之乡宣城郎溪县姚村乡,景区山水相依,石佛山为地藏菩萨道场之一,这里是华东怪石大观园,天下第一奇石——风动石,天然巨型石佛群,华东最长的竹海索道;这里是苏浙皖边界地区的佛教中心,有中国最大的水写“天”字造型湖,还有最新颖刺激的湖中亲水项目“天子飞筏”