

宁夏回族自治区文化和旅游厅

旅游市场投诉典型案例

(宁夏)

为增强旅游者自我保护意识，净化全区旅游市场环境，维护旅游者合法权益，自治区文化和旅游厅现发布旅游市场投诉典型案例，警示广大旅游者在旅游过程中要谨慎消费、理性维权。

未经许可经营旅行社业务

一、纠纷基本情况

2022年6月20日，银川市文化市场综合执法支队收到林先生投诉，称其报名参加宁夏XX国际旅行社组织的“拉萨十一日游”活动，时间为2022年6月10日-6月20日，团费是1480元。行程中在购物点有强迫购物的情况，他购物花费340元，并有三个景点没有去。要求旅行社退还强制购物的物品金额340元，并针对取消的三个景点进行补偿。

二、调解处理过程

银川市文化市场综合执法支队根据游客反映的情况，迅

速组织执法人员进行调查核实。经查，林先生的旅游合同并不是与宁夏 XX 国际旅行社签订的，而是与西藏 XX 旅游有限公司签订的。因林先生不能提供强迫购物的证据，无法认定强迫购物行为；三个景点中羊湖没去是因为修路，经过双方协商后已经更换为渡船；另外两个景点骑马射箭和玻璃栈道合同附的行程单上没有，游客已签字确认了。旅行社同意就退还购物费用进行协商。

西藏 XX 旅游有限公司委托不具备资质的个人杨某发布西藏旅游产品信息，招揽游客，收取费用，并为游客提供购买车票服务，安排导游人员万某带队赴西藏旅游，杨某存在未经许可经营旅行社业务的违法行为。

三、处理结果

经过银川市文化市场综合执法支队组织双方调解，最终达成调解协议，西藏 XX 旅游有限公司退还林先生购物 340 元，林先生表示满意。

针对杨某存在未经许可经营旅行社业务的违法行为，银川市文化旅游广电局决定立案调查，最终认定，该行为违反了《中华人民共和国旅游法》第二十八条之规定，依据《中华人民共和国旅游法》第九十五条第一款，对杨某作出了罚款 15000 元的行政处罚。

西藏 XX 旅游有限公司已移交西藏旅游发展委员会。

导游万某的违法违规问题已另案处理。

四、案例评析及建议提示

该案例的未经许可经营旅行社业务违法事实比较清楚，而时下，一些所谓的“户外运动俱乐部”、资深“驴头”等组织的登山、漂流、赏花、采摘、穿越、游览等户外活动，往往通过网络、微信等发帖召集活动，有的是纯粹的驴友们的自助 AA 制结伴户外行；但也有的组织者声称是自助户外活动、非营利性 AA 制等模式，实际上安排了交通、住宿、餐饮、游览、“导游、领队”等综合性旅游服务，收取参与者总价支付的费用。这种“以户外活动之名、行旅游活动之实”的行为，属于未经许可开展旅行社业务，违反了旅游法律法规的规定，而且行为方式隐蔽，取证比较困难，群众如果参加此类“旅游”活动，发生纠纷或意外事件后，合法权益得不到保障。建议加强法治宣传，引导游客在出行前审慎选择旅行社，注意核实旅行社经营资质，并与旅行社签订旅游合同，在签订合同时应认真阅读合同条款，不轻信口头承诺，不参加明显低于正常价格的旅游线路。

未经许可经营出境旅游业务

一、纠纷基本情况

2022 年 8 月 12 日，银川市文化市场综合执法支队收到张先生等八名游客投诉，反映其参加宁夏 XX 假期旅行社组织的“银川—西安—襄阳—韶山—桂林—重庆畅游六省动汽十

日游”活动，时间为2022年7月30日-8月8日，团费1599元/人。行程中在西安少游览了两个景点，旅行社工作人员承诺返程乘坐动车，实际却安排大巴车返程。要求旅行社补偿600元/人。

二、调解处理过程

银川市文化市场综合执法支队根据游客反映的情况，迅速组织执法人员进行调查核实。经查，宁夏XX假期旅行社实为宁夏XX国际旅行社有限公司，该社在组织“银川-西安-襄阳-韶山-桂林-重庆畅游六省动汽十日游”活动时，未与游客张先生等人签订旅游合同，存在未与旅游者签订旅游合同的违法行为。

三、处理结果

经过银川市文化市场综合执法支队组织双方调解，最终达成调解协议，宁夏XX国际旅行社有限公司退还张先生等八人每人500元，张先生表示满意。

针对旅行社存在的未与旅游者签订旅游合同的违法行为，银川市文化旅游广电局决定立案调查，最终认定，旅行社的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第五十七条、《旅行社条例》第二十八条之规定，依据《旅行社条例》第五十五条第一款的规定，对旅行社作出罚款20000元的行政处罚。

四、案例评析及建议提示

通过开展未经许可经营旅行社业务专项整治，我区此类

现象有所下降，各级文化市场综合执法队伍要继续加大执法办案力度，严厉打击各类违法违规行为，营造安全有序的旅游环境。建议加强法治宣传，引导游客在出行前审慎选择旅行社，注意核实旅行社经营资质，并与旅行社签订旅游合同。

因不可抗力导致合同解除

一、纠纷基本情况

2023年8月7日，张先生通过12345投诉，称其三人在宁夏XX国际旅行社有限公司网页订购宁夏旅游行套餐，时间为9月20日—22日，行程为银川、中卫三日游，团费为2900元（包括一名儿童），由于旅游过程中中卫市突发疫情，沙坡头景区无法成行，旅行社通知游客更改行程，游客不同意，要求退团解除合同，旅行社与张先生沟通协商，最后旅行社扣除已经产生的费用，双方同意退2240元，退费后，游客认为旅行社退费不合理，而且变更行程，要求旅行社退回全部费用。

二、调解处理过程

银川市文化市场综合执法支队根据游客反映的情况，先期进行调查了解。沙坡头景区在中卫市地界，因中卫市突发疫情造成行程不能继续，属于不可抗力，根据《中华人民共和国旅游法》第六十七条“因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程

的，按照下列情形处理：（一）合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。（二）合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者”之规定，旅行社不属于擅自变更行程，双方协商一致解除合同的，旅行社应当扣除已支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。根据旅行社提供的费用清单，扣除已发生的费用 676 元（车费和餐费），剩余 2240 元已退还游客，游客要求旅行社退回全部费用不予支持。

三、处理结果

经银川市文化市场综合执法支队与双方进行远程调解，无法达成一致意见，向双方出具《旅游投诉终止调解书》，投诉人可按照有关法律法规，向仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

四、案例评析及建议提示

新冠疫情期间，因不可抗力引发的退团退款投诉相对较多，建议各级文化和旅游主管部门积极开展普法宣传，引导游客理性维权，各旅游企业要前期及时掌握旅游目的地相关情况，尽最大努力为游客止损，在不可抗力发生后，要耐心、

细致地做好解释工作，协助游客办理善后。

服务档次与合同不符

一、纠纷基本情况

2023年7月11日，窦先生通过12345热线投诉，称其于2023年6月12日在宁夏XX国际旅行社报名参加原美超级环游（贵州往返六天），每人团费为5200元，一行总共四人共计2.08万元，6月21日从银川出发，23日入住西江千户苗寨，在合同上写明豪华观景房，但打开窗户只能看到房顶，并未享受到观景的效果，需旅行社补偿观景房的差价。

二、调解处理过程

银川市文化市场综合执法支队根据游客反映的情况，迅速组织执法人员进行调查核实。调取双方签订的旅游合同，游客实际入住的酒店星级标准同合同约定相符，但是实际房屋结构不符合游客对豪华观景房的预期。根据《旅行社服务质量赔偿标准》第八条“旅行社安排的旅游活动及服务档次与合同不符，造成旅游者经济损失的，旅行社应退还旅游者合同金额与实际花费的差额，并支付同额违约金。”规定，旅行社应退还旅游者合同金额与实际花费的差额，并支付同额违约金。

三、处理结果

经过银川市文化市场综合执法支队组织双方调解，最终

达成调解协议，旅行社退还窦先生人民币 200 元，窦先生表示满意。

四、案例评析及建议提示

该案例反映旅行社在签订合同、操作业务方面存在瑕疵，契约意识淡薄。建议游客在签订旅游合同时，一定要将日程安排、食宿条件、就餐和交通标准、购物次数和每次购物时间等内容加以明确，凡遇有歧义或含糊其词的内容，一定要询问清楚，必要时在合同补充文本中予以说明。旅行社要规范地接社的接待工作，严格按照法律法规及合同规定操作，提高服务质量和水平。

服务不注重细节

一、纠纷基本情况

2023 年 10 月 9 日，李女士通过 12345 热线投诉，称其于 2023 年 9 月 25 日在宁夏 XX 国际旅行社报名参加王牌青岛大连单飞单卧 7 日游，报名时行程单写的是 10 月 6 日早餐后返程，但是没有明确返程时间。10 月 6 日早餐后，李女士带着孩子一直在酒店大厅等待没有任何消息，也没有导游联系他们，直到 15 点旅行社才联系李女士，通知其前往机场乘坐 19:30 的飞机返回银川，因旅行社的服务不到位导致游客一天在等待中度过，要求给出合理解决方案。

二、调解处理过程

银川市文化市场综合执法支队根据游客反映的情况，迅速组织执法人员进行调查核实。经核实，合同中虽注明了返程日期和交通方式等信息，但是未写明航班时间。旅行社解释称是因机票紧张，签订合同时还没有预定到返程的机票，没有及时通知游客航班时间是服务人员疏忽造成的，愿意赔偿相应的损失。

三、处理结果

经银川市文化市场综合执法支队调解，双方达成调解协议，旅行社赔偿李女士人民币 500 元，游客表示满意。

四、案例评析及建议提示

该案例反映旅行社自身品牌意识淡薄，对服务认知不到位，维护客源意识低，旅行社的服务质量难以提升。建议旅行社加强服务人员培训，提高其素质和能力，重视旅游投诉促进提升服务质量方面的积极作用，善于总结提高，从细节中发现问题，从根本上解决问题。