

低价旅行团背后套路有多少

“既然你选择了含有购物环节的团，那你就需要消费。今天在店里，你们对我是什么样的态度？都在里面打游击！现在下车去店里，1小时消费两万元……”这番话出自一名桂林女导游之口。

这名女导游此次带了一个由某美容品牌商自行组的团。据游客称，“给旅行社送598元的产品大礼”，可以从湖南去桂林免费玩儿。旅行最后一天，由于玉器店消费太高，游客的消费没有达到导游的“心理预期”，于是出现了上述一幕。

这起强制消费事件曝光后，“低价团”再次引起关注。

随着自助户外旅游日趋流行，户外俱乐部、驴友俱乐部、自驾游俱乐部、保健品销售企业、一些培训机构等通过微信群、QQ群，非法发布旅游产品，宣传旅游线路，接待市民或驴友外出旅游的行为屡见不鲜。按旅游法相关规定，非旅游企业和个人自行组织旅游活动涉嫌违法。但根据有关部门披露，不少旅游活动以“低价团”甚至“零团费”吸引消费者参团。

记者通过暗访此类无旅游资质却经营旅行社业务的组织，发现不少低价团暗藏诸多猫腻。

表面宣称并非盈利 实则暗藏隐形消费

近日，记者通过网络搜索找到大量相关组织QQ群，群名称格式简单一致：××户外俱乐部。记者尝试以户外运动爱好者的身份申请加入这些户外俱乐部的QQ群，然而通过率极低。许多入群申请在发出之后就“石沉大海”。有些组织直接拒绝了记者的入群申请，例如“××山水户外俱乐部”在记者反复申请入群之后，以“不是群里熟人介绍不能进群”为由拒绝。

多番尝试后，记者最终以普通游客的身份进入个别群聊，但在进群后，这些组织的相关负责人会了解新入群用户的信息，如“是谁介绍来的”“哪里人”“以前参加过什么活动”等。

“北京××户外俱乐部”QQ群目前已有1436人，其宣传自身为“以登山、徒步、露营、草原骑马、沙漠穿越、森林探险、海边游泳、摄影、滑雪、美食、唱歌、交友为主题的探险旅行户外俱乐部”。这个俱乐部的户外活动丰富多样，大部分活动的时间比较短，一般分为一日活动和两日活动。短期的活动价格普遍较低，很多一日活动费用不足100元，部分两日的活动费用也在300元左右。以翠鸟谷(位于北京延庆)一日游为例，活动费用为65元/人，包含包车费、高速费、师傅费用和户外险。活动在6月15日进行，截至6月14日15:30，已有超过50人报名。

俱乐部负责人向记者解释说：“活动产生的费用都是AA制，不掺杂任何额外利益。”

两年前，北京市民王女士就被拉进一个户外旅游群，里面发布了很多低价旅游线路，“组织旅游的人说，他们不挣钱，就是组织大家出去玩”。但王女士发现他们“钱也没挣”。

她曾参加了一次前往张家口的行程，费用不足300元，但上了大巴车以后，隐形费用就开始了，组织者向每一名游客收取50元的辛苦费，用餐后每名游客还要交10元茶水费。

“没有正规合同，通过微信转账或者打卡交费，这样的旅游团太不正规了。”王女士说。

也有业内人士向记者透露，一些户外俱乐部往往会打着非盈利旗帜招揽驴友出行，俱乐部相关人员通过差价获取利润。由于户外俱乐部并不需要像旅行社一样缴纳保证金、税金等，因此户外俱乐部的运营几乎“零成本”。

记者采访了负责接待这些俱乐部的某景点工作人员张先生，他说：“相关费用的利润基本上可以和组织者四六分成，一般旅行社或者领队抽走的提成更多一些。”

发起人声明不担责 游客面临较大风险

另一个“北京驴友××”QQ群信息显示，其创建于2015年10月23日，目前有成员2862人，共组织过44次活动，主办方是“北京××驴户外”。活动目的地近有北京近郊的双龙峡、坡峰岭、东灵山等，远至婺源、敦煌、漠河等地。

北京××驴户外的官网信息显示，这是一家“专注于北京(天津)帐篷出租行业”的机构，经营范围主要包括：北京(天津)露营帐篷出租、棉睡袋出租、羽绒睡袋出租、对讲机出租、登山包出租等各种户外用品出租业务。

北京××驴户外的官网页面还设置了“驴友活动”一栏，打开这个页面，里面展示了这个机

构从2017年6月6日至2018年10月24日期间发布的相关旅游信息共70条。记者打开其中几条链接，大部分内容都是旅游路线、行程规划、费用范围等相关介绍，介绍中偶尔会附上“免责声明”。免责声明称：活动的发起者只是活动的联系人，可能并没有参加过户外领队和野外救援的培训，虽然有义务帮助每一位活动参加者，但活动发起人及领队并不对因参加活动造成的任何损伤及后果负责——自愿报名，风险自担。

这样的免责声明在“北京驴友××”QQ群的活动详情中也可以找到。

记者发现，山××户外俱乐部也曾经多次组织户外旅行活动。其微信公众号6月13日的一篇推送显示，7天旅行时长，价格均在每人3000元左右。旅行路线包括甲居藏寨、海螺沟冰川、稻城亚丁、四姑娘山等热门旅游景点，费用包含交通(驾驶员食宿)、住宿(7晚)、门票(四姑娘山双桥沟、甲居藏寨、亚丁景区、海螺沟)、用餐(丹巴早餐)、领队服务、保险。同时声明，本线路只为队员购买旅游意外险，不含疾病险、财务险。活动过程中，若财务出现遗失，由队员自行承担；因个人原因造成财务遗失需要留下来自行处理的，需签订“脱团协议”。

另一家自驾游俱乐部“××自驾游俱乐部”也在6月14日的一篇自驾游路线推送中注明了类似条款。旅行费用中只有一份50万元的人身意外伤害保险，此外并无其他。

“北京××俱乐部”领队对记者称，他所在俱乐部给出的价格“比旅行社更划算”，还会额外赠送意外险。当记者问及是否会签相关责任合同时，领队回答称：“不签合同，活动都是自愿的。”

免费游成为新伎俩 强制购物设下陷阱

值得注意的是，相关纠纷屡屡发生。

2017年4月，户外旅游爱好者田从鑫起诉

微信群拼团游的组织者败诉。这场官司源于2016年夏天，他和朋友加入开心驴友自助游微信群，前往内蒙古大青沟漂流，漂流中意外造成腰椎体急性压缩性骨折，他向旅游组织者索赔时遭拒，起诉到法院。法院判决，组织者不以盈利为目的，由于田从鑫坐姿不对造成伤害，自身承担全部责任。

2014年11月22日，张冰玉跟随青岛千里运动休闲俱乐部有限公司的教练员到九仙山进行高空速降拓展训练。在速降过程中，保护绳索被解开，张冰玉从距离地面约30米的高处坠落死亡。千里运动公司的职工于某是这次拓展训练的领队，他从户外运动群里认识网名叫“木木”的曹某，后者被公司临时聘请担任这次活动的户外教练。根据判决书称，于某和曹某均称自己没有从事速降活动的资格证书。

诸如此类没有旅游资质的组织和个人，在经营旅行社业务时，往往会推出各种低价旅游。

据一位不愿具名的北京市民介绍，其父母参加过一场通过“户外驴友群”微信群组织的低价游，“每人50元，宜兴竹海一日游，爸妈早上6点半集合，晚上6点多拎着大包小包回来。竹笋、竹大干砧板、活性炭球、洗碗巾等，几百元花出去，买回来一堆没用的东西。”

记者采访了曾担任导游的张先生，张先生说：“在旅游行业，费用很低的团基本都暗含消费内容，这算是行业内默认的一种规则。但如果你合理支付了足够多的钱，那可能就只有一些轻微引导，并不会强制消费。”

对于这次湖南旅游团在桂林遭遇“强制消费”事件，北京第二外国语学院旅游管理学院教授马爱萍认为，四天五夜的团费是598元，这笔费用如果包括食宿行，那么价格显然偏低，所以行程单包括了3个购物项目。

北京外国语大学文创产业研究中心旅游

研究所所长刘思敏认为，低于市场价和运作成本的原因可能有很多，但如果行程里面有明显的购物安排，那么基本上可以判断为不合理低价游。

2017年，国家发改委联合公安、工商、物价等部门持续开展全国旅游市场秩序综合整治专项行动，严肃查处“不合理低价游”“非法经营旅行社业务”等违法行为，共立案2595件，罚款及没收违法所得3326万元，吊销营业许可证45家。

此后，虽然一些旅行社的相关问题在一定程度上得到遏制和监管，但一些没有旅游资质却经营旅行社业务的组织和个人开始“活动”起来。还有企业在“零团费”旅游时搭售保健品。

以九方愉悦为例，这家公司是无资质组织旅游，在2018年8月黑龙江哈尔滨市北龙温泉休闲酒店发生的火灾中，造成20死23伤。据媒体披露，九方愉悦主要面向中老年人销售保健品，大额消费的顾客能够获得企业奖励的旅游机会。

据北京市相关部门披露，不少旅游活动以“零团费”为诱饵吸引老年人参团，其中暗藏多重风险。北京市相关部门执法人员称，以“免费游”“零团费”为幌子的低价游越来越隐蔽，老年人往往成为受骗上当的“重灾区”。

据执法人员介绍，目前以公司形式组织的“买保健品送旅游”“买理财送免费游”等成为不法分子的新伎俩，甚至有些公司以招聘“旅游体验师”的名义行骗，应聘者出游时遭遇强制购物陷阱。

“微信朋友圈、俱乐部、车友会等自发组团出游，往往属于个人约定，并没有营业执照，很多不规范行为无法界定，处于监管盲区。此类旅游行为更容易出现问题，‘黑导游’、宰客等现象更加难以觉察，给旅游执法取证带来困难。”北京律师刘成先告诉记者。

据《法制日报》



提供质价对等旅游服务至关重要

记者：国内旅游热催生的一些小旅行社，为吸引游客打起了“低价牌”。在成功吸引游客后，这些旅行社又打起了“强制购物”的歪主意，带游客到固定的商家去购物，从购物总额中提成。

北京第二外国语学院旅游管理学院教授 马爱萍：目前，强迫消费者购物的事件仍屡见不鲜。其实，这只是旅游产业链上的一个现象，根源在于管理有问题。

记者：是否凡是“不合理低价游”都会在行程中另外增加自费和购物项目，甚至会强迫消费？

北京外国语大学文创产业研究中心旅游研究所所长刘思敏：强迫消费其实是一种恶性事件，但这种恶性事件占据不合理低价游的比例非常低。多数情况下，游客和导游还是可以相互理解的。

马爱萍：关于增加自费购物项目甚至强迫消费，旅游法里有明确规定，旅游者在出行前，旅行社和旅游者之间必须签署旅游合同，合同中要明确旅游项目，并且不可以强迫旅游者购物。

但在旅游法的实践过程中，有一些旅行社可以和游客自愿签署另一个附属的“自愿购物”合同。目前，比较突出的问题是，在整

个产业链中，这样不合理“低价团”根本不可能支付旅游过程中的食、住、行、游成本。旅行社希望消费先行，再把压力传导至一线导游身上，最终传递到消费者身上。

记者：如果消费者选择了“不合理低价游”，是否应受到平等对待？

马爱萍：要避免遭受不平等对待，首先，消费者应对旅游的性价比有充分认识；其次，从旅行社提供的旅游消费合同来看，必须要说明价格是多少，这个价格都包含哪些内容。旅行社如果推荐的价格比较优惠，那也应该在与消费者签署附属的自愿购物合同上列出具体条款，如有几个购物点？消费额度是多少？

刘思敏：不管消费者选择“不合理低价游”的动机是什么，都应该受到保障，不能被强迫购物。

记者：据了解，桂林市文化广电和旅游局已对涉事导游赵某某作出吊销导游证的行政处罚，并纳入旅游经营服务不良信息，对涉事相关经营者作进一步调查处理。要彻底铲除这种乱象，旅游行业链条中各利益主体应如何相互合作制约？

马爱萍：最根源的解决方式是加强管理。在整个旅游产业链条里，旅行社应该给消费者提供质价相等的服务，什么样的价格对应什么样的服务品质；应该教育消费者而不是诱导消费者；严格遵守合同法，树立质价对等、品质旅游的观念，坚决杜绝成本和服务价格不对等的、不合理的畸形现象，以免把压力传给导游，导游再传给消费者。

刘思敏：应依靠法律，增加惩罚措施，加大违法成本，提高维权收益。

记者：去年6月，西双版纳傣族自治州景洪市人民法院对被告人李云强迫交易案进行一审公开宣判，对被告人李云以强迫交易罪判处有期徒刑6个月，并处罚金人民币2000元。这是云南省乃至全国导游因强迫消费进行“行转刑”处理的第一案。近日，北京大兴首起涉旅强迫交易案告破，6人被刑事拘留。

在您看来，涉旅强迫交易案是否有必要被越来越多地运用，以提高黑导游、黑旅行社的违法成本？

刘思敏：有必要。如果刑法里本来就有强制交易罪等相关处罚，就没必要使用行政处罚。我认为应该利用法律手段，明确整顿旅游市场，打击强制交易和坑蒙拐骗行为。据《法制日报》