

多地旅游强迫购物乱象“抬头”

新修订旅行社条例能否破解行业顽疾？



北京“一日游”真正游览不到1小时， 云南一翡翠店人均强迫消费指标 4000 元

清晨6点出发，晚上8点半解散，十几个小时的“一日游”行程中，真正核心区游览时间只有不到1个小时，大部分时间被导游安排在购物店和自费景点……这是记者8月4日在北京体验八达岭长城“一日游”的经历。

这个团费100元的“一日游”产品是在名为“北京金马国旅”的网站上预订的。当天一早，旅行团在集结了大约40名游客后出发。车行没几分钟，倪姓导游就要求每位游客再交150元“补齐团费”，其中还包括一处观看演出的费用。

时至上午十点半，在仅仅半个多小时的水关长城参观后，“一日游”变成了彻头彻尾的“一日游”。记者随团被陆续带往5个涉及购物的场所，均被强制停留一定时间。

在一个名为休息站实为玉器店的地方，经历一天奔波的游客们在被强制逗留两小时后才得以回到大巴，而此时导游已经走人。记者事后了解到，该店主要针对外国游客推销价格数万元的帝王石、富贵石，随团同行的6名外国游客被单独安排。

“八达岭长城没看着，反倒担惊受怕，花钱还得赔笑脸。”从辽宁阜新来京旅游的郑大爷说，他一家5口、爷孙3代，交了团费1300元，“补交”了750元，强制消费1000元，一天花了3000多元。

在云南，强迫购物情况同样多发。湖北吴女士日前以每人1720元的价格为全家6口在网络预订了云南8天7晚旅行团，“当时标明旅行社是昆明中国国际旅行社，但实际上在当地接单的是云南康辉旅行社。”

据吴女士讲，旅行路上去的购物点有七彩云南普洱茶、翡翠、黄龙玉、藏家银器、药材馆等。“在翡翠店时，33人的团十个家庭，买了14.3万，导游之前给的指标是人均消费4000元。”

由于人在异乡加上被恶意威胁，没有安全感的吴女士一家一路上只能无奈地顺从导游。在香格里拉，寺庙里的人说吴女士有灾，需要买天珠化灾。导游悄悄地单独把吴女士妈妈带去付款，诱骗其买了一串6000元的所谓“天珠”。

“导游威胁我们，说1个小时不买就在店里逛两个小时，两个小时不买就逛3个小时，3个小时不买就逛一天。在店里要是不买东西就把人围起来，对着辱骂。”吴女士说。

购物餐饮回扣最多达80%，40人团消费6万导游称“不达标”

记者发现，回扣仍然是整个违法宰客过程中最为重要的利益驱动。在体验北京“一日游”过程中，倪姓导游在一家特产店直言：“我只在特产店拿服务费，你们消费100我才提成5块，要是你们只消费百八十块就别回来了。”游客流水式参观选购后，导游就在商场出口的收银处挨个登记游客手中的购物小票。

同样参加散客拼团游览云南，丁女士在大理游玩的过程中被一位董姓导游擅自减少景点，延长购

物时间，并与其他40位游客组成旅行团购物。“在去翡翠店购物之前，导游特意播放了40多分钟关于翡翠的视频，随后到了翡翠店，全团游客共消费了6万多元，但董某某却称业绩不达标。”

记者调查发现，在这些强制消费中，不仅导游会给游客分配最低消费指标，而且行程也因为利益丰厚被导游分段承包。从事旅游行业近十年的岳亮说，当前，国内旅游市场强制购物最为突出的是云南等地。“一些地方购物、餐饮商家会

导游40%-50%返点，在云南可以达到百分之七八十。地接社将整段行程‘卖’给导游，或者是分段‘卖’给不同的导游。导游最终通过诱导、胁迫等强制消费办法赚回扣来‘填坑’。”

北京市法学会旅游法研究会理事李广透露，还有一些强迫购物的背后，是购物场所和自费项目经营者介入旅游市场，甚至通过资本运作收购、控制或设立旅行社，拉客人消费，形成完整的利益链条。

新条例需要直面实操难题

记者梳理发现，对于遭遇“强迫购物”后的维权问题，新条例草案第48条中指出，旅游者有权在旅游行程结束后30日内，就其所购物品和参加另行付费旅游项目费用，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款、退还另行付费旅游项目的费用。

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为，在条例落地实施过程中，游客的取证比较关键，需要能证明是被强迫、欺骗购买，或者需要证明购买的物品是假货。这就要求游客提前保留好发票、视频等相关证据。“取证很不容易，因为证明

是被强迫还要靠录像或者录音。所以，条例的威慑效果需要通过解决实际操作问题来强化。”

值得关注的是，“运动式”的联合执法对强迫购物等行业痛点的打击力度仍然有限。以北京为例，2015年北京旅游总人数2.73亿人次，外省来京游客1.63亿人次。记者了解到，北京只有市级旅游管理部门有执法大队，除延庆、昌平组织一定数量执法队伍外，各区没有相关设置，远不能适应形势需求。

“执法力度不够的问题主要是旅游执法力量相较于庞大的旅游市场、旅游企业、旅游人群而

言，明显不足。这不仅是旅游执法的问题，而是整个社会各行各业的监管都面临的现实问题。”李广认为，对于违法经营行为，不但要法律规定上进一步完善，同时也需要旅游经营企业有一定的守法意识、旅游者有市场辨别能力。

安徽大学旅游管理系副主任李经龙认为，针对以往出现一些小作坊式旅行社“打一枪换一个地方”的特点，未来要将新条例草案与《旅游经营服务不良信息管理办法》相结合，加大对上了“黑名单”旅行社和个人的处罚力度，提高相关规定的威慑力及处罚案例的警示意义。（新华社电）

日前，国家旅游局将《旅行社条例》和《中国公民出国旅游管理办法》合并修订为《旅行社条例（修订草案送审稿）》，条例草案对不合理低价游、强制购物等问题作出了相应规定，并向社会公开征求意见。

“新华视点”记者近日在北京、云南等多地采访发现，低价揽客、强制购物等现象在暑期旅游高峰又有“抬头”之势。条例草案能否直击低价竞争、执法难、维权难等痛点，有效解决行业痼疾？