

# 司机当导游 路线随意改 承诺不作数 层层转包后“小包团”成了“大麻烦”

提起前阵子的出游感受,来自重庆的大学生张默(化名)心里满是郁闷。为了玩得舒心,张默特意报名了“小包团”(独立包团、自组团),没想到却掉入重重套路。

今年11月,经由朋友介绍,张默通过社交平台联系到一位旅游向导,对方很快发来过往带团信息和简历。“一对一服务”“土著导游讲解景点”“入住轻奢酒店/民宿”……种种承诺都说到了张默的心坎上,于是立马交纳了500元定金报名。然而,在出行的前一天晚上,该向导却以家中有急事为由,将他们“转包”给了另一家旅行社。

“和旅行社对接后发现,在没有任何通知的情况下,说好的4至6人团突然成了9人团。”张默说,本来选择“小包团”是为了省心舒心,没想到却被摆了一道、擅自转团。

跟团游太累,自由行太贵,近年来“小包团”逐渐兴起。记者近日调查采访发现,“小包团”日渐火热的同时,不少问题也随之暴露,一些经营者利用社交媒体和网络平台引流,使用虚假宣传、不实承诺等不法方式推销旅游产品,组团成功后小团变大团、擅自转团,服务大打折扣,使得不少选择“小包团”的游客权益受损。

## 未经同意擅自转团 司机充当导游角色

“他们怎么能丝毫不顾之前的承诺,把人骗进来‘坑’的?”张默回忆起当时的情况,还仍然颇为气愤。

在发现自己被换进9人团后,张默联系先前收取定金的向导询问缘由,对方只是轻描淡写地表示,9人团乘坐的车辆更加舒适,还未多收费用,并称“××环线通常是5天的行程,如果在旅行起点耽误不及时跟团,将无法继续后续行程。现在也没有其他旅行团可更换,如果不上车后果自负”。

“在我们明确表示拒绝后,对方又说可以先来看下情况,不满意再退款也不迟。我们信以为真,结果到了之后工作人员却不断催促我们尽快把行李搬上车,语气很冲,我们明显感觉不安全,拒绝上车并返回住处。此后,向导和他安排的人多次通过聊天软件和电话骚扰我们。”张默说,对方不仅拒绝退还事前交纳的费用,还索要空位费。

张默告诉记者,事情发生当天他们就向当地相关部门投诉,但由于她们在支付定金时未签订正式合同,也未要求对方出示旅行社的相关证件,维权之路困难重重。“投诉无果后,我们选择了报警,但对方还是拒绝退款并拒接警方电话。目前,我们正考虑通过诉讼方式维护自身合法权益。”

据旅游业内人士介绍,一些“小包团”基本已形成固定套路:网红领队或客服在社交平台上发布吸睛的软文广告,等待游客上钩;随后,旅行社作为中间商,进行对接分包,将这些网上吸引来的游客资源“转包”给其他旅行社;最后,这部分客源再次被分包给整个服务链条的末端——拼车司机,由司机充当陪伴游



漫画 李隆星

客的“导游”角色。

“一定要找本地的旅行社,有资质签正规电子合同,和客服交谈时开启位置共享功能,如果客服位置不在旅游目的地,那就可能是外地的运营商,易发生收了定金后就把游客‘转卖’了的情况。”在山东从事旅游服务行业的刘凯说,这种擅自“转包”的情况在“小包团”里比较常见,利用的就是一些消费者对向导的轻信以及在事前不会签订合同。

广和律师事务所高级合伙人尹玉分析,旅行社需要对旅游业务作出委托(或转包)的,应当委托给具有相应资质的旅行社,征得游客的同意。如果“小包团”中存在游客不知情的情况下将旅游服务转包,或是接受转包的旅行社不具备相应资质,均构成违法。

“违法转包行为不仅违反合同义务,还侵害了消费者的知情权和选择权。”尹玉说,“网红客服”或“网红领队”如果没有旅行社的经营许可资质,则其订立的合同可能因存在欺诈情形而可撤销,如若游客撤销合同,可以向这些主体主张缔约过失责任。如果合同没有被撤销,游客也可以根据民法典相关规定、《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十条第一款规定解除旅游合同并要求承担违约责任,或根据消费者权益保护法第四十八条等规定要求经营者承担相应民事责任。

## 事前承诺大打折扣 置游客安全于不顾

还有多名受访者向记者表示,在“小包团”跟团游期间,发现旅程安全存在较大隐患。

今年9月,来自山东的王女士与她3个朋友一同报名参加了某环线旅游的“小包团”,原本约定好的全程配备无人机,结果出发后司机却告知仅在一处旅游景点可以使用无人机;原本承诺在某个草原景点可以免费体验骑马射箭和藏服拍摄项目,到达目的地后,司机却表示这些项目收费;之前负责沟通的客服,旅游一开始就无法联系上,旅行团聊天群内的管家也不再回复任何消息。

王女士向记者展示了当时与旅行社签订的合同——一张纸质版的

“旅游报名表”。表中显示,王女士的旅行团由她们4人单独成团,在行程开始前,旅行社的客服详细说明了所包含的服务项目,但“合同”中却规定服务内容以与客服的聊天记录为准。

“旅游过程中多项体验都和事先承诺不符,结果全以客服‘说了算’,不断变更服务内容、找借口推诿敷衍,而我们跟团后只能按照向导的节奏走,无力抗争,体验感极差。”王女士说,行程结束后,她多番尝试与旅行社沟通维权,但至今未果。

今年国庆前夕,湖南长沙的林女士和朋友一起报了一个五天四夜的“四姑娘山+稻城亚丁线小包团”。因为对目的地并不了解,担心高反,林女士特意就此问题咨询客服,客服表示不用担心,“去的地方海拔并不高,此前团里都没有人有不适反应”。林女士于是放下下心来,报名时直接交了近3000元的费用。

然而,行程开始的第一天,林女士就发觉和起初的承诺完全不同:起早摸黑,每天十几个小时都在车上,且车辆根本不是所谓的“宽敞巴士”,脚都放不开。带队的只有一人,他自称“领队”实际只是司机。旅行全程没有任何景点介绍,事前承诺的全程由无人机和单反拍摄记录,领队却说不会操作这些设备所以没准备。

“更让人生气的是,旅行开始后我产生了严重的高原反应,上吐下泻、头晕目眩,晚上根本无法入睡。我要求领队送我去医院,但他各种拖延,还表示如果我要去医院吸氧,他们不会等我,要我之后一个人打车去追他们。我身体实在扛不住,只能提出退团,领队直接带着其他人走了。我向旅行社客服讨说法,对方态度恶劣,让我自行安排回程、不退费,还要求我签不投诉的承诺书。”种种操作,让林女士感到担忧和心寒,“高反严重的话是有生命危险的,他们不仅完全没有做好安全提示、配备安全设施,而且在我高反时如此冷漠,只顾着推卸责任,完全置游客安全于不顾。”

## 亟待加强行业监管 建立转包备案机制

值得注意的是,采访中记者发现,很多消费者并不知道“小包团”向导、领队需要具备怎样的资质,对于

该如何与旅行社或向导签订合同、签订怎样的合同也不清楚。不少人只是在社交平台上看到该账号名称是“××旅行社”,或看到有其他人推荐相关旅游产品,就轻信并下单。

中国科学院地理科学与资源研究所旅游研究与规划设计中心总工程师齐晓波提醒,游客在作出选择前,必须注意“小包团”应具备以下资质:领队必须持有有效的导游证、2年到3年以上的导游经验,具备良好的文化旅游知识储备、优秀的突发事件应变能力以及紧急安全救援能力。如果乘坐的是汽车,根据《中华人民共和国道路运输条例》以及《道路旅客运输及客运站管理规定》(交通运输部令2023年第18号),从事道路客运经营需要获得相应的经营许可。

“在旅行前,组织方要与游客签订正式合同,规定行程安排、服务标准、服务费用等,明确双方的责任和义务;向游客宣讲安全注意事项和自救互救知识;对领队和导游进行专业培训,确保他们熟悉紧急情况的处理流程等。在旅行过程中,要确保全程有专业的领队和导游为玩家提供服务,注重询问游客的意见和建议,及时改进服务质量,确保所有活动均需符合国家和地方的法律法规等。”齐晓波说,组织方应当全方位考虑并落实各项准备工作,才能最大限度地保障游客的利益和安全。

受访专家表示,消除“小包团”乱象,促进旅游市场健康发展,需要各方共同努力,才能让“小包团”成为惠及游客的“大福利”。

齐晓波建议,针对“小包团”旅游中的问题,应尽快出台相关监管规定,明确组团社“首接”的法定责任和义务,禁止规避、转嫁责任,发生纠纷后,应与后面的环节共担责任。对网上带节奏的“假种草”现象和网络虚假广告、推广乱象,相关平台和部门应及时清理和治理。

尹玉建议,行政部门应强化监管执法。将“小包团”“网红带队”等“擦边行为”纳入多部门联合监管范围,由文化和旅游部门牵头,与交通运输、市场监督管理、公安等多部门形成合力,加大对违法行为的监管力度,建立高效的投诉处理机制和惩戒机制,同时主动作为,通过专项整治行动及公开处罚信息,形成有效震慑。此外,相关部门可以探索各项技术手段创新,进一步规范旅游市场行为,如建立旅游经营数据平台和“转包”电子备案机制,要求旅行社将服务合同、实际服务记录备案上网,通过电子备案系统追溯责任链条,防止层层“转包”导致责任不清。建立和完善旅行社和旅行从业人员“黑名单”制度,将没有相关资质经营、虚假宣传、存在重大安全隐患或有其他违法违规行为的主体列入行业“黑名单”,并向社会公开,从而提高违法成本,形成有效震慑。

“游客的风险意识也需要增加。应该加强对游客的宣传与普法教育,提升其辨别违法转包、无证经营等违法行为的能力,普及相关法律法规,让游客了解自身的知情权、选择权以及在权益受侵害时的维权途径。”尹玉说。

据《法治日报》