

外地游客体验直播间“北京低价游”产品惹纠纷：线上宣传“满配” 线下处处“设坑”

■中国城市报记者 王楠

从北京首都机场出站后，广东游客张女士（应受访者要求匿名）发现，旅行社安排的接机人竟是网约车司机。抵达宾馆后，老旧的楼宇和线上宣传图“判若两店”，她暑期来京游玩的期待与兴奋之心瞬间凉了大半。

张女士在中国城市报“城市建言”读者留言板栏目反映情况时提到，她最初是在短视频平台接触到旅游主播推介的北京旅游行程，“低价高品质”是给她留下的第一印象，可落地后的一系列服务处处让人失望。

这条由短视频引流起步的旅游线路，是平台主播对接的正规旅行社产品与消费者期待出现偏差？还是纯粹披着“品质游”外衣的违规低价游陷阱？针对张女士的遭遇，中国城市报记者随即展开调查。

多种因素造成“不合理低价游”乱象

回溯整个消费链条，张女士这场行程的起点，始于几条自媒体旅游宣传介绍。画面里展示的宽敞商务酒店客房、品类丰富的北京特色餐食、覆盖核心景点的完整游览路线，让张女士和朋友当即心动。

“当时和平台主播对接，对方介绍‘全程无忧无额外收费’，5天行程包含4晚品牌酒店住宿、全程早中餐、景点专属接送和导游带队，两人总团费2400元，且全程没有隐形消费。”回想起当初对接的细节，张女士如是说。

直到落地北京坐上那辆滴滴接机车辆，两人才后知后觉地发现，这场提前半个月规划的“品质游”，从落地第一刻就变了味。原本宣传里标注的“5天畅游”行程，不仅服务缩水、标准降级，还额外增加了购物安排。在张女士看来，这和普通自由行几乎没有区别。

首日抵达酒店，张女士和同伴发现房间空间狭小、设施陈旧。表达不满情绪后，她们自费打车前往旅行社安排的另一家酒店。而在办理入住时，一名接待员表示，需要额外缴纳60元保险费，声称这是参团的硬性规定，不

缴费就必须手写几百字的免责保证书。张女士满心不解：出门旅游，怎么反倒要先“罚抄”？双方反复拉扯，直到张女士表示要拨打110报警，接待员才不再提买保险和抄写保证书的事。

接连遭遇接机缩水、强制收费等糟心事，张女士早已没了继续入住该旅行社安排酒店的意愿，随即放弃办理入住，自行预订其他酒店落脚。

“通过短视频引流、低价招揽游客的行为，属于行业内典型的不合理低价游现象。”从事文旅行业多年的小资（北京）旅行服务有限公司负责人杜竞在接受中国城市报记者采访时分析称，以张女士的遭遇为例，两人合计团费2400元，按5天行程算，人均每日折合240元，这个价格本身就远低于北京暑期旺季“品牌酒店+正餐+景区接送”的常规市场成本。

杜竞认为，这类乱象的滋生是多环节共同作用的结果：首先，短视频平台的内容审核没有对明显低于合理成本的旅游产品进行前置拦截，部分旅行社通过拆分收款主体、隐匿真实资质的方式规避监管，用“零自费、全包含”的不实承诺诱导游客下单，再通过服务缩水、强制增收的方式填补前期的低价缺口；其次，消费者缺乏基础的成本判断意识，未能主动甄别并避开明显违背市场规律的旅游产品。

遇经营主体不明情况可按“四步走”维权

发现旅行社提供的安排与预期不符后，张女士提出退团诉求，并要求旅行社退还全额团费。“跟地陪人员交涉了数次，结果他们将我的手机号和微信拉黑，彻底失联。以至于我当时也不知该跟谁联系维权。”她说。

据张女士提供的手机付款记录，这笔团费被拆分进两个完全不同的主体账户：200元的景点预约费流向一家，2200元的旅游费流向另一家。而最初与张女士对接沟通的平台主播账号，公示的主体资质则又是一家。

遭遇经营主体不明的情况，消费者该向谁主张退费维权？北京天驰君泰律师事

务所高级合伙人吴晶晶在接受中国城市报记者采访时分析表示，案例中出现的3家旅行社，虽然角色具体分工不详，但根据《中华人民共和国旅游法》相关定义，最终应该能区分为三类，即组团社、地接社和履行辅助人。依法，3家旅行社之间真实关系的举证责任不在消费者，由法院或文旅部门查明，消费者维权时可将3家旅行社一并列为主张对象：公示资质的旅行社，其以自身名义对外招揽，应承担名义销售方责任；两家收款旅行社，按照“谁收款、谁在收款范围内担责”的司法裁判规则处理。消费者主要举证“谁在直播间卖、谁收了钱、谁实际接待”。商家失联的，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条，网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

张女士告诉记者，前期洽谈时她未拿到书面旅游合同，担心无法有效维护自身权益。吴晶晶表示，缺少书面合同不等于没有维权依据，游客完成付款且双方就行程达成合意，即构成事实上的旅游合同关系，订单快照、行程单、直播间承诺可共同构成合同内容，且解约时“已发生费用”的举证责任依法在旅行社一方。消费者可按“四步走”维权：第一步，固定证据——订单快照、直播录屏、逐笔支付凭证、聊天记录、履约差异照片；第二步，平台投诉，主张先行赔付；第三步，拨打12345向文旅部门投诉，除退费外点名无证经营、出借资质、未签合同、不合理低价等违法线索，行政查处是有效的退费杠杆；第四步，提起诉讼，将相关旅行社及平台列为共同被告。

文旅商家直播带货应留存相关记录

7月28日，记者根据张女士提供的短视频平台主播ID联系对方，表明身份后，对方称将安排专人对接，当日未得到回复。29日，该主播表示已安排专人向张女士退还全部团费，张女士随后在中国城市

报“城市建言”读者留言板栏目证实了退款到账的情况。

面对记者的采访核实，该主播回应称，张女士反映的情况不属实，前期已明确告知其想要的服务属于私人定制产品，工作人员给出对应预算和行程明细后，张女士认为价格超出预期，最终选择了常规旅游方案。张女士抵达北京后临时取消接机，但此时对应预订的酒店房费已产生，故双方有了分歧。该主播表示，其运营的自媒体账号长期合规经营，十分注重口碑。

在涉事主播给出与游客表述完全相悖的回应后，针对这起双方各执一词的旅游消费纠纷，吴晶晶认为，依法运营旅游类自媒体的商家，需做到直播间公示资质、收款账户、合同签章主体、实际履约主体应四者一致；应签订书面包价旅游合同并在全国旅游监管服务平台填报；转委托须取得游客书面同意，这是《中华人民共和国旅游法》明确划定的合规红线；退款纠纷中应以机票、酒店预订等凭证主动出示费用明细，举证不能将面临全额退费。直播带货还需留存主播话术与供应商核验记录，这既是合规义务，也是纠纷时的免责证据。

值得注意的是，今年二季度，抖音平台曾针对低价游、无资质招徕和强制购物等违规行为，下架1.8万个不合理低价游商品，处置3.8万条宣传低价游视频。进入7月后，多地热门旅游城市更是启动暑期旅游市场专项治理，既有温情指引，也有严格执法：例如，北京市文化和旅游局建议，出行前可参考北京市旅游行业协会发布的“北京常规旅游线路团队地接参考价”；内蒙古包头持续开展草原旅游市场专项整治行动，对不合理低价游、虚假宣传等违法违规行为坚持“零容忍、严查处”。

“从查处的多起典型案例看，远低于市场正常运营成本的旅游产品，本质多为以购物返佣、自费项目回扣为盈利核心的‘购物团’。团费越低，行程中暗藏的套路风险越高，消费者切不可轻信‘天上掉馅饼’的福利噱头。”杜竞说。

针对短视频平台引流催

生的不合理低价游乱象，中国旅游景区协会教育专委会主任郭军在接受记者采访时分析称，当前流量经济持续升温，文旅主播群体已成为串联旅游目的地、旅行社与广大游客的关键纽带。但这一新兴从业群体仍缺乏统一的职业能力规范，行业服务品质共识尚未完全建立，从业人员服务行为缺少有效引导约束，服务失范问题频发，既损害游客出游体验，也制约文旅新业态的健康长远发展。郭军呼吁加快完善文旅新业态服务规范与从业准则，持续强化从业人员职业素质提升工作，共同营造规范有序的旅游市场环境。他同时提出3点建议：健全文旅新业态从业人员教育培训与规范体系；多方协同构建常态化舆论监督与风险提示机制；推动旅游景区及全文旅行业推广网格化管理模式。

城市建言

完善老旧小区公共休憩配套 增设遮阳避雨便民设施

我是辽宁沈阳居民。我发现老城区小区、街边步道普遍缺少固定休息点位，老年人买菜、散步途中无歇脚地方，夏季暴晒、雨天无处躲避。建议在居民集中的老旧小区、沿街步道加装带雨棚公共座椅，配套分类垃圾桶，兼顾老人、接送孩童家长的日常休息需求，于细微处提升城区居住舒适度。（辽宁网友李先生留言）

增加社区垃圾分类清运频次 降低夏季异味影响干扰

我是陕西渭南居民。夏季气温升高，小区单元楼下垃圾桶清运间隔偏长，容易堆积厨余垃圾产生异味，低楼层住户开窗受影响明显。建议夏季增加居民小区垃圾清运频次，每周定期对垃圾桶、投放区域冲洗消杀，同时规划小型垃圾中转点位，远离居民楼栋，平衡垃圾分类投放便利与居家居住环境。（陕西网友张先生留言）（以上留言均选自中国城市报“城市建言”读者留言板线上栏目。）