

旅行社无法履约
消费者如何维权

□ 本报首席记者 王玮

随着“成都野界旅行社资金链断裂”事情的发展，目前业界关注的焦点落在了企业是否存在违法行为，消费者该如何保障债权的实现上。

中国人民大学律师学院院长助理杨洪浦认为，此事需要区分旅行社是诈骗违法行为还是商业经营危机。目前警方已介入调查，是否构成诈骗或其他刑事犯罪需要等待最终的调查结果。

对此，北京市万商天勤律师事务所律师郭幸表示认同。“在现实生活中，企业因合同无法履行而引发的合同纠纷时有发生，但应当把这类纠纷与明知无履行能力而实施的合同诈骗行为区别开来。”她说。

郭幸分析，首先，应当区分在签订合同时企业经济状况，这可以根据签订合同时的客观情况加以判断，比如签订合同时，企业是否已经破产倒闭，资不抵债了。如果企业在签订合同时经营情况已经严重恶化，在经济上没有履约能力，却依然通过签订合同骗取消费者的财物，或者先以签订合同为名，占有消费者的财物，在合同无法履行时，又逃避返还的，那么可能构成合同诈骗罪。其次，要看企业对消费者的合同是如何处置的，如果是用于企业经营，为履行与消费者的合同而支付相关费用，比如先行支付消费者旅游时的酒店、机票等费用，事后也不逃避还款，那么还停留在民事纠纷的范畴，但如果是把钱用于挥霍、转移逃避、挪作他用，那就具有明显的诈骗倾向，需要经办案机关进行认定。

目前，此事还在调查中，事情涉及的消费者在现阶段应该如何维权？

杨洪浦认为，旅行社是涉众型经营主体，有着客户群体人数多、分布广、个体差异大等特点。出现旅游纠纷时，消费者的维权途径一般有向消费者协会、旅游主管部门投诉，通过政务服务热线投诉举报，报警，提起民事诉讼等方式，如旅游合同中约定了仲裁条款的，还可以向仲裁机构申请仲裁等。

也有律师提醒，相关维权材料消费者一定要备齐，一般需要提供消费者的姓名、身份信息、地址、委托投诉维权的，还需要提供授权委托书及委托人的详细信息。维权时，消费者需要描述具体的侵权事由及诉求，并提供相关凭证，如：行程单、旅游合同、发票、照片、音（视）频、订单编号、购物发票（小票）、聊天记录及其他文件等相关凭证。

截至于此事，旅行社的经营风险防范也成为众多业者关注的话题。

杨洪浦认为，对此，法律上是做出过一定的制度设计的。《旅行社条例》第十三条规定了质量保证金制度，经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社应当缴存20万元的质量保证金，经营出境旅游业务的旅行社应当缴存120万元的质量保证金。同时，随着分社的增多，还需要增加质量保证金的缴存，即旅行社每设立一个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社，应当向其质量保证金账户增存5万元；每设立一个经营出境旅游业务的分社，应当向其质量保证金账户增存30万元。

“质量保证金主要用于旅行社违反旅游合同约定，侵害消费者合法权益时，对消费者权益损害赔偿，或者当出现旅行社解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用无法退回时，赔偿旅游者的损失。在一般情况下，质量保证金是赔偿消费者权益损失的有益补充，然而一旦出现涉众型纠纷，质量保证金就显得杯水车薪了。接下来，有关部门在质量保证金缴存额的设定上，需要同时考虑和平衡旅行社经营负担和风险发生时的损失填补两个因素，未来在法律修订和制度改革中也应当进一步研判和论证，让消费者权益更有保障。”杨洪浦建议。

旅行社经营的风险防范不容忽视

□ 本报首席记者 王玮

事情仍在处理

浙江游客白先生到现在对自己的处境仍有些难以置信。报团前他特意核对了旅行社的资质，也与这家旅行社签订了《境内旅游合同》，确保万无一失后才支付了1.2万元的报名费。但令他没想到的是，在西藏的行程才进行到第三天，他和爱人就被扔在了日喀则，原因是旅行社称资金链断裂，未支付地接社相关费用，没有办法继续履约了。进退两难的他只好和爱人另找其他旅行社，重新付费走完行程。回到家中的白先生一直在想办法讨回旅行社未能履约而欠的费用，目前事情还在处理中。

白先生告诉中国旅游报记者，现在和他有类似经历的消费者约有200人，有的是被扔在半路上，有的是还没有开始行程，但钱也退不回来了。他们在微信上建立了一个维权群，自发统计了部分群成员的损失金额。从白先生7月29日发来的群聊天记录截图上看，金额已经超过了百万元。

涉事的这家旅行社注册名为成都野界国际旅行社有限公司（以下简称成都野界旅行社），主做新疆和西藏两个热门旅游目的地市场，通过在小红书等社交媒体平台上发布旅游内容招揽客人。“一看到我们发布的内容和产品感兴趣，这家旅行社的‘定制师’便会热情引导我们到微信进一步沟通，并且完成行程制定、合同签订、款项支付等程序。看不出任何异常，直到那天我们被迫终止了行程。”白先生说，他们现在只有一个想法，把钱追回来。但事情没有想象中那么容易，他们在多方投诉的过程中，得到一个较为一致的答案是，目前还不能认定成都野界旅行社的资金链断裂属于诈

骗或其他违法行为，企业法人虽然没有归还消费者的团款，但仍与消费者保持正常沟通。最好的办法是来自天南地北的消费者联合起来走司法途径。但在白先生他们看来，这是一个时间成本很高的办法。截至记者发稿前事情仍在处理中。

问题浮出水面

有业者说：“这件事无论对消费端还是供给端都是不小的触动，一些较为隐蔽的市场问题也浮出水面。”

从消费端来看，明明不是低价团，为何消费者还会踩坑？

事实上，成立于去年10月的成都野界旅行社口碑并不好。记者从成都文旅微信公众号披露的旅行社投诉量前十名榜单上看到，这段时间这家旅行社常被“挂”在榜上非常靠前的位置，可是消费者却没有觉察到。

“其实这家旅行社的产品价格比其他家要贵不少，但是他们的‘定制师’非常专业，服务态度也很好，承诺的内容又多，又有别家没有的玩法，加上是正规旅行社，很容易就得到我们的信任。”白先生的话里透露出现在一部分人的旅游消费观：只要产品够小众，可以创造情绪价值，就有吸引力。跟白先生同在维权群里的95后晓萌说，以前总觉得传统旅行社的线路太常规了，不懂年轻人的想法，所以多花钱也要追求奢奢定制团，现在想来还不如自由行。晓萌的话里带着无奈。

在北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云看来，发生这样的事情，对旅行社行业会产生一定影响。随着自由行的游客越来越多，多数旅行社本就面临业务收窄的难题，再遇到这样的事情，有可能打击消费者选择跟团游的信心。

再从供给端来看，为何资信不那么好的旅行社有空可钻？

“旅行社的进入门槛因为一些代办机构的存在本就不高，市场鱼龙混杂。”有业者告诉记者，市面上出现一批迎合旅游新需求的旅行社新玩家不是一件坏事。但其中有一部分企业把过多的心思放在社交媒体平台的内容生产与传播上，只专营平台流量的玩法，而把旅游资源获取和经营、产业链上下游维护和打理等扔在一旁，甚至做不到专款专用，这样看似也能讨好消费者的欢心，但在实际业务操作中很容易因不够专业引来投诉，或面临经营方面的风险。

吸引消费者的社交媒体平台有连带责任吗？有律师向记者表示，如果企业是以合法名义在平台上开设账户，且与消费者的纠纷并未发生在平台上，平台也履行了核查等义务，可以免责，但也要看具体情况。很难全身而退的平台该如何及时发现隐蔽的不良商家，并将其下架？采访中，部分平台坦言，有难度，还在研究细则。

生态如何维护

这一系列的问题在现阶段是否有解决办法？

经此一事，很多消费者提高了警惕。“特别是对一些所谓的小众旅行社，一定要先查查是否有‘黑历史’。其实去大旅行社的实体店报团挺靠谱的。”如今晓萌常会这样提醒身边的朋友。那么，消费者一旦遇到旅行社无法履约情况该如何维权？

北京市法学会旅游法学研究会副会长李广告诉记者，在企业发生资不抵债、资金链断裂，无法履行合同偿还债务的情况下，如果没有证据证明企业存在欺诈的故意行为，则有关争议只能按照正常的民商事法律纠纷进行处理。作为合同一方当事人，可以依据合同约定提起诉

讼以维护自身权益。如企业存在资不抵债等情况的，作为债权人，消费者也可以向法院申请该企业破产。如果某家旅行社存在故意行为，在本企业已经产生经营风险的情况下，仍与消费者签署合同，收取预付款，就涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》中的相关条款，有关行政部门可以采取相应的处罚措施。但是，如果通过民事诉讼，消费者可能要面临漫长的司法程序。

“消费者一定要慎重选择资信良好的旅行社报名参团。同时相关行业管理部门、市场管理部门也应加大对经营者的日常监管，尽量避免类似事情再次发生。”李广说。

事实上，许多业者心里很清楚，对于旅行社来说，有关部门加强监管，进一步完善相关规定，设立旅行社行业的失信人管理体系是一方面措施。“另一方面，想要让这个市场更加健康发展，就要让良币驱逐劣币。”有业者说，目前市场上有足够多的优质旅行社，在资源获取能力和运营专业度上都拔尖。这些旅行社只要能够改变惯性思维，理解和拥抱当下旅游的新需求，懂得抓住流量红利，开发出有趣、好玩的产品，就能给消费者更多选择。现在已经有了一批活跃在社交媒体平台上的优质传统旅行社逐步完成了蜕变。

直到现在，白先生依然认为，以后找旅游攻略还是可以去社交媒体平台，只是要更加谨慎一些。对此，有业者认为，流量平台要懂得珍惜和爱护这些黏性用户，想方设法引导和提醒他们，理性消费的同时，多避坑。只有多方携手同行，这个市场的生态环境才会越来越好，消费信心也才会更加充足。

截至于此事，旅行社的经营风险防范也成为众多业者关注的话题。

旅行社委托服务如何才能合规？

□ 本报记者 张宇

委托服务是旅行社常见的业务经营模式之一。近年来，由于互联网的高速发展，委托服务的形式更加多样，由此出现的“转团”“拼团”也愈发普遍，但层层委托下也出现一些新的问题。怎样的“转团”“拼团”才算合规，“转团”“拼团”之后旅行社又该如何保障服务质量？

事由

事由1：有游客购买了某旅行社的代办签证服务，后因第三方服务提供商者填错了出行航班号，被目的地移民管理机构下达驱逐令，造成游客经济损失数万元。旅行社在退还签证代办服务费之后，拒绝赔偿其他损失，称其只是签证服务的销售方，具体签证服务是由第三方企业提供。

事由2：有游客在某旅行社报名参团，该旅游产品实际是由批发商委托多家零售商收客，最终因其他零售商有游客退团，导致该团因人数不足无法成行。在旅游合同中，“拼团”等关键信息未以显著方式标明，事后，批发商与零售商之间相互推诿责任。

业界做法

上海一家旅行社负责人告诉记者：“近年来旅行社获客渠道日益丰富，相应的服务委托种类也更加多元。比较容易出现问题和投诉的是落地散拼。因其销售渠道多元，批发商委托各地代理商收客，有代理商还会再委托下级代理商销售产品，批发商或代理商在游客人数不足以成团的情况下，还可能会再委托给其他批发商或代理商，层层委托就容易产生服务质量无法保证、出现问题相互推诿的情况。尤其是社交媒体的线上零售渠道，监管起来会更加困难。此外，各个渠道销售价格不一样，零售商对客人的服务承诺不一致，客人见面，相互一交流，就容易产生心理不平衡，从而引发更多问题。”

该负责人表示，想要避免这样的情况发生，旅游企业就要规范操作，与游客签署合同，将各项条款写清楚。没成团转给别家旅行社的，需要更改合同，标明地接社。

有旅行社业者告诉记者，大型旅行社一般有自己的签证中心，不会出现单项服务外包的情况。哪怕单项服务外包，也是应该有正规的合同和流程的，只是很多经营者嫌麻烦省去了这一环节，游客有时候也不会太在意，或者意识不到单项服务也要签署合同。

“旅行社服务中有To C和To B两种模式，无论哪种模式，正规的做法都是要将相关服务提供者的信

息标示清楚，尊重游客的知情权。在产品选择上，游客可以多挑选品牌旅行社，服务相对会有保障。”北京的一家旅行社负责人举例道，“如大型批发商对B端销售，因零售商客人退团，造成人数不足，无法成团的，退团的客人要承担一定的违约责任，比如承担已经实际发生的机票费用、签证费用等。之后，旅行社会补齐剩下的费用差价，保证团队的正常出行。”

记者了解到，为了保证服务质量，批发商会通过给出行的游客推送评价链接，完成线上评价。收集意见反馈，细致了解整个行程中游客的感受，及每个细节点的安排是否合理，从而改进和保障其服务质量。

律师观点

“旅游者到旅行社报名参加旅游团，经常会发现明明是找了甲旅行社，跟甲旅行社签订了旅游合同，结果实际组织安排的是乙旅行社。甚至在甲和乙旅行社之间，可能还经手了A、B、C等旅游者不知情的旅行社。业界将这种做法称为委托服务或者‘转团’‘拼团’等。”北京中伦文德（杭州）律师事务所律师傅林放介绍。

采访中，傅林放分析了旅行社委托服务的几种情况：“第一种是A旅行社委托B旅行社招徕旅游者，此时往往是由B旅行社与旅游者签订合同并收取团款，但合同里面会注明这种委托关系，所以表面上看是B把旅游者转给了A，但并不违法。第二种是地接服务委托。A旅行社组织团队旅游，通常会委托旅游目的地旅行社负责提供当地接待服务。这是行业的惯常操作，A旅行社依法只需要在旅游合同中注明地接社的名称、资质等基本身份信息即可。以上两种委托的法律依据是《中华人民共和国旅游法》第六十条。第三种委托是组团业务的委托，即所谓的‘转团’，A旅行社与旅游者签订旅游团合同，此时A旅行社依法就是组团社。但A旅行社招徕的旅游者数量不足以独立成团，为此A旅行社在征得旅游者同意的前提下，可以把整个组团的业务都委托给B旅行社。其法律依据是《中华人民共和国

旅游法》第六十三条。”

哪些服务委托行为不合法？“服务委托行为中，以下属于不合法行为：A旅行社与旅游者签订旅游团合同之后，将旅游者交给B旅行社出团，该业务操作过程中，A旅行社既未在合同中注明自己是受B旅行社委托招徕旅游者，也未就转交B旅行社出团事宜征得旅游者同意。A旅行社该行为应当被认定为擅自‘转团’，一方面要承担民事违约责任，另一方面旅游主管部门可以根据《中华人民共和国旅游法》第一百零九条第（三）项做出处理，责令改正，处3万元以上30万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处2000元以上2万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。”傅林放表示。

傅林放介绍，“转团”和“拼团”两者并非法定概念，但在业界广泛使用，其内涵相对确定。《中华人民共和国旅游法》并未对“转团”“拼团”做出限制，因为客观上绝大部分旅游团是由零散报名的游客拼成的。旅行社同样是将零散的旅游者拼成一个团，这个其中并不会减损旅游者权益。依据现行法律，旅游者只需要关注是否存在违法“转团”的情况，而无须关注是否“拼团”。

