

喝粥啃馒头,被人逼购物?

# 揭开低价旅游团真相

网络博主“帅大叔”曝光“40元4天3晚桂林低价游”的事情逐渐平息,称“我的儿子不正常”的母亲也终于能心平气和地坐下来,但母亲依旧担心,儿子的曝光视频断了人家的财路,怕遭报复。

“帅大叔”也才知道,这不是母亲第一次参与低价旅游团。7月22日,“帅大叔”告诉《每日经济新闻》记者,其母亲一直在参加各种免费活动,此前参与的本地一日游,因为免费,老人们口口相传,参与者越来越多。其母亲也买过各种东西,但都藏着没有告诉过家人,直至“桂林低价游”事件曝光才被家人发现。

7月19日,天津文旅局发布一则关于“导游强制游客消费”的情况通报,涉事导游言辞失当、态度恶劣,存在胁迫旅行者消费行为,拟对其顶格处3万元罚款。在被曝光的视频中,该导游直言:“叔叔阿姨我告诉你们,今天不买东西咱走不了,900块咱走不了。”并强调:“花钱你是上帝,不花钱你就是狗屁!”

近日,《每日经济新闻》记者调查发现,低价旅游团在市场上已有成熟产业链。而近年来,低价旅游团专门盯上了老年人。他们组织老年人参加讲座活动,送鸡蛋挂面等小礼品,以旅游团的名义组织广场舞比赛,然后带他们去目的地购物。而带队的导游可能未必有导游证,他们擅长销售,以成交额为唯一考核指标。

## 低价旅游团往往就是购物团

7月21日,在曝光“40元4天3晚桂林低价游”几天后,“帅大叔”自驾到了桂林,他想看看桂林的美景,也想对桂林的低价旅游团一探究竟。

22日,“帅大叔”来到“桂林低价游”中提到的最大、最高端的厨房用品中心“萨摩厨具”,进店后是很大的购物商场,他看到很多个旅游团,很多老年人在排队。不过进去后不久他就被员工认出来,然后被保安“请出去”了。被“请出去”后,他看到多辆旅游大巴陆续从附近停车场撤离,上面大多坐着老年人。

多位旅游业内人士告诉《每日经济新闻》记者,“40元4天3晚桂林游”是典型的低价吸引过来的购物团,通常由出发地的组团社负责拉客,旅游目的地地的地接社安排食宿交通,司机、导游带逛景点和购物完成闭环,区别于正规旅游团,低价旅游团的购物行程往往会比较长。

这类购物团的导游服务费很低或者没有,收入基本全靠购物提成,甚至要先垫钱。组团社收到客人,地接社之间竞争,会有地接社加价把旅游团“买”过来,食宿都需要导游垫钱,最后赌购物出利润。这样的旅游团以极低甚至零成本吸引游客加入,也通常被称为“零团费”或“负团费”旅游团。

行业将旅游团分为纯玩团和购物团两种,低价旅游团往往就是购物团,价格越低对购物的依赖越大。资深导游张磊认为,低于成本价就是低价,“比如上海往返三亚6日游,正常机票加酒店都得3000元以上,如果收费只要1000元,那大概率就会含有购物(环节),并且会有好几个购物点”。

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏向《每日经济新闻》记者介绍,正规的旅行社在设计产品时,针对不同的消费群体,同一条线路可能会设有经济团、标准团、尊享团三个档次,价格不



(网络图)

同,交通、食宿的等级或者景点的组成会有一定程度区别。

“但低价并不绝对等于陷阱。”刘思敏表示,也可能是旅行社阶段性的合理促销行为,比如周年庆、新店开业等,消费者要会辨别。

常年做购物团导游的何军也不喜欢低价旅游团,价格越低意味着不能回本的风险越高。何军表示,除了降低价格吸引消费者,购物团的出现也激励导游提供更好的服务,购物提成是对服务的奖励。相对于低价购物团,正规购物团的购物行程往往不会那么长,也不会出现强制购物,并且会支持一定时间内无理由退货。

刘思敏也表示,实际上购物是旅游六要素之一,也是很多游客的正常需求,本身并不违法,重要的是要在行程合同里约定清楚购物的次数,擅自更改行程和强制购物则是违法行为。如果遇到这种情形,消费者就要注意收集证据,证据越充分越好。选定旅行社前,也要看清楚合同,合同是诉诸法律手段时可查的书面证据。

## “导游”不一定是导游

《每日经济新闻》记者了解到,在低价旅游团里最关键的角色——购物团“导游”,实际上不一定是真的导游,他们不一定有导游证,或者有效的导游证。

前述天津文旅局通报的“强制游客消费”的涉事导游,就是导游证有效期满未申请换发,2023年9月被注销,属于无证导游。

每年三四月,在旅行社从业近三十年的贺伟就会在朋友圈看到大量低价旅游团的导游招聘广告,贺伟清楚记得招聘的3条硬性规定:第一,想买车买房;第二,结婚有孩子;第三,能抗压。贺伟直言:“就是要三四十岁,上有老下有小想赚钱的中年人,他们有压力,又有动力,还能抗压,不会像年轻人那样意气用事,不容易出问题。”

贺伟表示,对于低价旅游团的导游而言,有没有导游证并不重要,重要的是能开单,公司唯一的考核标准就是成交额。据贺伟了解,面试成功之后,会被要求先交五六千元的培训费,进行一段时间的封闭式训练,请来专门的导师培训,学习各种专门的话术。

“他们会学习应对各种类型游客的方法,各种套路,比如除了传统的买东西介绍产品功能,可能会说买这个东西会有多少钱捐给灾区,如果这个行不

通,第二天又会换套说辞,讲健康、讲亲情等,有很强的心理素质。”贺伟总结,他们会记得每个客人的信息,准备针对性话术,不断地试探,然后精准“拿捏”客人。

贺伟表示,“这些不正规的低价旅游团,导游连资格证都没有,他们根本不怕投诉,只要能成交”。反而是有资格证的正规导游和品牌旅行社不会做低价旅游团,因为一旦发生严重的投诉事件,导游和旅行社都可能面临巨额罚款和吊销证照的风险。

资深导游李丽形容能开单的导游就跟会算命一样,瞄一眼就知道客人是什么样的,一听人说话就知道是什么地方的人,能模仿全国多地的口音,观察细致,把人看得透透的。

贺伟、张磊和李丽都不约而同地得出一个结论:一个优秀的购物团导游,就是顶级销售员,少数的顶级销售员能年入几十万元甚至上百万元。

就张磊知道的,比如某地3日游的行程,纯玩团导游的收入可能是2000元左右,但购物团导游,能力强的挣一两万元很正常,夸张的3天就能挣十几万元,但挣得少的可能也就几百元,差距很大。

此外,贺伟向记者透露,一些专为旅游团服务的购物店往往集中在特定区域,与多家旅行社建立了长期稳定的合作关系,这些购物店实际上还可能是旅行社的子公司,导游变购物店销售人员,返点变提成,灵活控制价格,旅行社的利润也会更高。

## 专盯老年人

在“帅大叔”曝光的系列视频下,多位网友留言表示也有类似经历,父母花了“99元”“88元”“50元”超低价跟团旅游,结果回家一算花了成千上万元:一口锅七八百元,一床蚕丝被1688元、蜂王浆4700元、2万元买了两个(假)玉坠……

如今,低价旅游团盯上了老年人。文文的母亲参加过一个100元三天四晚的旅游团,从湖南到广西,整个广场舞团去参加比赛。对具体经过,文文没有细说,但这几天里,其母亲没想到100元的旅游团,回到家多了5000多元的东西。

露娜的母亲在去年参加了一个低价旅游团,398元洛阳五天四晚,大巴车往返,单趟行程八九个小时。之所以判断为低价,是因为从呼和浩特到洛阳的火车票往返就近400元。

露娜告诉《每日经济新闻》记者,在这几天的行程安排里,其母亲逛景点和购物大概各占一半:上午购物,下午去景点,或者上午去景点,下午购物。到洛阳后的第二天,上午就去了保健品店,她记得母亲说一罐奶粉要100元;第三天去了玉镯之类的首饰店;之后还去了卖锅、刀具之类的店,一口锅七八百元,一把菜刀上千元。

露娜的母亲是听力障碍人士,之前也和朋友一起参加过“那种一点点购物,大部分(时间)旅游的旅游团”,也能接受,但这次一口锅就要七八百元,有太多让露娜印象深刻的记忆。

这趟旅游,露娜的母亲总共花费600多元,除了398元的团费,去程的半路上还在服务区被加收过40元保险费,“不给就丢在半路,当时被迫付了40多元的保险费”,还有个景点加收了100多元的门票费。

母亲回家后,露娜下定决心,不会再让母亲参加类似的旅游团,“全是逼人购物的”,除了看人脸,吃的午饭都是粥、馒头,住宿是一间房间三四个床,没有独立卫生间的旅店,条件很差。

露娜也想过投诉这个旅游团,但她连旅游团背后的公司名字都找不到。她和母亲在一个组织旅游的微信群,司机和导游在群里发布旅游信息,露娜尝试过加导游微信,但没有被通过,有人在群里问题太多,还会被踢出群。

据贺伟观察,旅行社的销售人员往往会先渗透到社区老年组织中心,通过组织老年人参加活动,送鸡蛋挂面等小礼品逐步取得信任。像广场舞这种老年人集中的活动,也是销售人员的重点关注目标。

“针对老年人的购物点也是专门设计的,主要是厨具、保健品、床上用品、玉器,让老年人觉得用得到,但又价格高利润空间大的商品。”贺伟说。

零团费、负团费的不合理低价旅游团已在市场上盛行多时,尽管全国各地相关部门已采取严厉措施予以打击,但仍屡禁不止。

因为老年人信息相对闭塞,时间金钱相对宽裕,加上贪便宜的心理,自然成了低价旅游团的主要目标群体。刘思敏直言,老年人是低价旅游团的重灾区。

刘思敏认为,根治低价旅游团的乱象不能仅依赖行政监管,根本上的第一要义是消费者教育,“消费者不应该抱有侥幸心理,为什么你的低价就不是陷阱呢?”刘思敏表示,除了加强消费者教育,还应在制度和配套措施上进行改进。

他建议降低维权的司法立案标准,以便消费者能够更便捷地提出投诉或进行法律诉讼。此外,他提倡大幅提高惩罚性赔偿力度,增加关于旅游购物诉讼程序的特别规定,明确简易程序的适用范围和条件,以此增加违法成本,有效维护消费者权益,并激励消费者积极维权,形成良性循环。

上海段和段(合肥)律师事务所律师邵婷婷接受《每日经济新闻》记者采访时表示:“低价旅游团往往以低廉的价格吸引老年人参与,但在实际行程中却充斥着大量的购物环节,甚至存在强制消费的情况。这种行为严重侵犯了消费者的知情权和选择权,违反了《消费者权益保护法》的相关规定。”老年人作为特殊消费群体,其权益更应得到特别关注和保护。(据《每日经济新闻》)