附件2

2024年三季度湖南省旅游纠纷处理典型案例

案例1：游客对旅行社擅自增加购物点的投诉

【基本情况】2024年7月21日，永定区文旅广体局收到市政府热线12345平台关于游客王委芝投诉反映湖南超越假期国际旅行社(以下简称“超越假期国旅”增加购物点等问题的投诉件。收到该件后，立即开展核查处理。

【处理结果】游客王委芝一行2人，团费3280元6天5晚的纯玩团行程，行程中被旅行社编入低价购物团，对旅行社未经自己同意增加购物行程、每天进店购物的行为不满意，认为旅行社单方面违约，诉求按照合同规定赔偿违约金。永定区文旅广体局在收到投诉后，立即联系超越假期国旅尽快处理。随后超越假期国旅通过张家界市人民法院驻旅游行业诉源治理工作站进行调解。经过工作人员调解处理，双方协商，超越假期国旅同意向游客王委芝一行2人一次性补偿600元。双方达成和解，并签署好调解协议书。

【相关提示】通过以上事件，目前张家界部分旅行社在接待游客的过程中存在单方面违约的行为，进店购物与导游承诺的纯玩团内容不相符合，部分旅行社通过增加购物点获取利润，从而引发投诉。

案例2：游客投诉旅行社收取预付款后不退款问题

【基本情况】2024年4月21日，张家界市文旅局收到市政府热线12345平台关于游客徐女士投诉反映张家界市易臣国际旅游公司（以下简称“易臣国旅”）收取预付款后不退款等问题的投诉件。收到该件后，该局立刻开展核查处理。

【处理结果】游客徐女士2021年通过抖音平台添加易臣国旅工作人员微信，通过抖音平台支付1680元给易臣国旅，有效期在2022年，2022年3月份联系易臣国旅工作人员要求退费但一直未得到回复，遂在2024年4月21日向该市12345平台进行投诉反映，诉求退还款项。该局收到该投诉后，立即联系易臣国旅。因易臣国旅目前在张家界未经营旅游业务，且负责人未在张家界，该局多次联系易臣国旅负责人，要求易臣国旅尽快协商处理，但易臣国旅拒不配合。2024年8月21日，该局将该投诉交由张家界市人民法院驻旅游行业诉源治理工作站进行处理，通过工作站工作人员的多方努力、沟通协调，弄清了事情原委，2024年8月24日，抖音平台向游客徐女士退还1680元，双方达成和解。

【相关提示】通过以上事件告诉我们：一是旅游者要认真甄别旅游经营者，分清平台与旅行社的关系以及付款对象；二是旅游经营者要主动承担责任，认真向旅游者做好解释工作，避免引起误会；三是各类网络平台要主动作为，在平台显要位置告知注意事项和维权途径。

案例3：游客对旅行社虚假宣传的投诉处理

【案情简介】游客投诉反映于2024年8月2日至3日，在湖南某国际旅行社有限公司娄底分公司报名参加“张家界二天一晚”的旅游，游客在确定报名参团前，通过微信与旅行社工作人员确认乘坐的交通工具为旅游大巴车。在临出发前，游客发现所乘坐的是有点破旧中巴车，不是旅行社事先所承诺的旅游大巴车，乘坐舒适度欠佳、会晕车，故要求退团、退费，让旅行社承担损失。

【处理结果】经旅游投诉受理工作人员了解与协调，双方达成调解，旅行社同意游客退团，并将旅游团费全额退还给游客。

【相关提示】旅游经营者在旅游服务所作出的承诺要做到诚信经营，不做虚假宣传，不误导游客，明确告知游客旅游行程的详细内容，包括景点、交通、住宿、餐饮等安排，确保游客在出行前充分了解行程信息。

案例4：赵先生对景区管理不规范的投诉

**【**案情简介**】**游客赵先生于2024年9月29日16时左右在怀化市中方县荆坪古村参观游览。在游览潘氏祠时，景区工作人员未仔细巡查场内情况，锁闭大门，导致赵先生无法出去投诉至怀化市文旅广体局，针对以上问题，要求景区给予合理解释。

**【**处理结果**】**接到投诉后，工作人员立即联系荆坪古村景区了解情况。经核实，潘氏祠是国家第七批重点文物保护单位，目前正在对北厢房进行维修加固禁止游客出入，正常时期在下午5点闭园，管理人员当时认为潘氏祠内应该没有游客便关了祠堂大门，事后景区工作人员及时开门并向赵先生进行了说明和道歉，当事人对后续处理表示满意。

**【**相关提示**】**景区工作人员应当在关闭游览场所时必须全方位无死角进行安全巡查，如游客是否滞留场所内、相关服务设施设备是否断电、文物是否安全等进行日常巡查并登记，确保总体安全后再进行闭园，保障国家重点文物保护单位以及游客们的安全。同时在文物保护单位进行维护时，应当在显目位置树立公示牌，并注明安全提示，禁止游客进入，加强施工现场管理，为游客游览提供相应指示。