

## 梅江区文化广电旅游体育局“以案释法”案例

### 未经批准，擅自从事经营旅行社业务案

#### 【案情介绍】

2020年6月6日我局接12345平台转来一宗旅游投诉案件，市民吴女士致电12345，反映其于2020年1月30日在梅州市湘粤假期旅行社有限公司花费17000元预订了从揭阳到海口的9张往返飞机票，市民称由于疫情原因取消旅行，其多次致电商家要求退款，商家都以各种理由让市民等待退款。诉求：要求旅行社尽快退款给市民。请相关部门跟进处理。

接到投诉后，我局迅速派人电话沟通双方当事人了解情况，到实地查看，介入调解。由于双方当事人均在外地，无法进行当面调解，通过电话沟通，湘粤假期旅行社拒绝先行垫付17000元，双方无法达成和解。通过进一步调查发现，湘粤假期旅行社在梅州市市场监督管理局梅江分局登记注册成立，营业范围包括旅行社、国内旅游招徕咨询服务等，但并未办理《旅行社业务经营许可证》，且经营场所已经搬迁。因我局没有执法权，调查情况已上报市执法支队，由市执法支队根据法规条款进行处罚。

#### 【处罚理由】

梅州市湘粤假期旅行社有限公司未经审批,擅自从事经营旅行社业务,违反了《旅游法》第二十八条:设立旅行社,招徕、组织、接待旅游者,为其提供旅游服务,应当具备一定条件,取得旅游主管部门的许可,依法办理工商登记;

经查,该旅行社未缴交旅游服务质量保证金,违反《旅游法》第三十一条:旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金,用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。依据《旅行社条例》第十三条:旅行社应当自取得《旅行社业务经营许可证》之日起3个工作日内,在国务院旅游行政主管部门指定的银行开设专门的质量保证金账户,存入质量保证金,或者向作出许可的旅游行政管理部门提交依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保。经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社,应当存入质量保证金20万元;经营出境旅游业务的旅行社,应当增存质量保证金120万元。

### **【处罚依据】**

依据《旅行社条例》第四十六条的规定,有下列情形之一的,由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令整改,没收违法所得,违法所得10万元以上的,并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款;违法所得不足10万元或者没有违法所得的,并处10万元以上50万元以下的罚款:

(一)未取得相应的旅行社业务经营许可,经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的;(二)分社超出设立分社的旅行社的经营范围经营旅游业务;(三)旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的旅行社业务经营活动的。

### 【处罚结果】

针对湘粤假期旅行社擅自从事经营旅行社业务,根据《旅行社条例》第四十六条之规定,拟对当事人给予责令改正,发整改通知书,限期改正,并配合有关部门的调解,妥善处理好相关事宜。

### 【社会效应】

经营旅行社业务未经主管部门审批,未按规定交质量保证金,扰乱了市场秩序。我局对该案件进行调查了解,反映迅速,及时上报市局执法支队,适用法律法规正确,处理及时得当,严厉打击了擅自从事经营旅行社业务违规行为,净化了市场环境。

梅江区文化广电旅游体育局

2020年7月8日

