**浙江某旅行社港澳专列团游客购物退款案**

【案由】2010年5月4日，大量游客同时前往浙江省旅游局、杭州市政府、杭州市旅委上访，投诉浙江某旅行社不予退赔货款。经查，2009年10月，浙江某旅行社组织港澳六日火车专列团，报价为796元/人（参团游客可获价值100元的《钱江晚报》1年赠阅，旅游费用实际为696元/人）。超低价吸引了大批游客参团，截止2010年1月，该旅行社共组织了三趟港澳游专列，游客总人数为2947人。在游览期间，旅行社安排多次购物活动，诱导、强迫游客在珠海、香港、澳门等地购物。游客回到内地后发现，所购买商品存在质量问题，要求旅行社退赔，但因该旅行社对退货事件处置不当，没有先行赔付，引发大量游客集体上访的群体事件，经媒体报道后产生了非常恶劣的影响。

【处理】经有关部门积极协调，通过采取四种方式，即港澳购物店退还、划拨、该旅行社的质量保证金（77万元）、旅行社总社垫付（50万元）以及业务操作人员支付，到2010年7月9日基本处理完毕，共计退货1565人次，退还货款312万余元，其中，退现金233余万元，退信用卡62余万元，以及价值18余万元的货物。

杭州市旅委举一反三，建立并推广大型团队活动报备制度，即无论以包机、专列、包船等形式组织或地接100人以上的团队旅游，都须报旅游行政管理部门备案，以加大监督力度，防止类似事件再次发生。