

消息树

说是「轻奢品质游」 实则「拉练购物团」 直播间里天花乱坠 投诉维权遇困难

近日，各旅游景点迎来寒假旅游小高峰，不少通过直播间报名旅游团的游客反映，直播间里的宣传天花乱坠，实际行程安排却很不合理，所谓的亲子游、品质游变成寒风中的“暴走”“拉练”，老人孩子直喊太累、吃不消。

“暴走”“拉练”式跟团游已不是新鲜事。北京市第二中级人民法院近日审结一起2024年的案件：老人报名北京五日游项目，导游临时告知行程调整、增加自费项目，在连续两日凌晨集合前往景点后晕倒，最终呼吸心跳骤停离世。法院审理认定老人未告知自身高血压病史，且在身体不适时仍坚持参与高强度行程，忽视健康风险，应负主要责任。但同时旅行社未提前告知详细行程及安全事项、未落实游客健康管理、行程安排不合理，超出老年人承受能力，应承担次要责任。法院判决旅行社赔偿家属35万余元。

该案件审理结果公布后引发热议，游客纷纷反映，虽此事已过去一年多，但如今市场上还存在不少类似的行程不合理的旅游团。记者调查发现，与过去不同的是，随着电商平台流量变现能力增强，这类旅游团开始频繁在直播间里营销。

记者近日关注了十余场旅游团直播，有的推出一站式全包的多日游，有的则是灵活度更高的单个景点散拼团……形式虽有不同，但主播们无一例外地将自家跟团游项目宣传得天花乱坠，根据游客需求包装为“亲子游套餐”“豪华深度游”“轻奢品质游”。部分链接不断下拉可以翻出评价页，评价页面出现大量差评，几乎全是“直播间讲的和实际体验完全两回事”，称行程太满时间太赶，景区内全程走马观花。

提到投诉举报，让很多游客发愁的是，直播间的宣传往往都是主播随口一说，很难留下“白纸黑字”的实质性证据，后期发现旅游服务“货不对板”，如何维权是个难题。

北京市京师律师事务所律师张自豪提醒游客，即使无法全程录屏，也可以对直播中的关键宣传内容进行截图、录屏，保存直播间的宣传海报、产品、直播内容链接等信息。此外，还可保存与旅行社的聊天记录、付款凭证、旅游合同等材料。（来源：北京日报客户端）

□ 记者 章炜

“明明说好了保留单据就能报，现在却以‘非必要开支’为由推脱，这太不合理了。”近日，市民李先生向《上海法治报》反映，1月20日，他通过高德地图APP呼叫代驾服务，途中发生交通事故，警方判定代驾司机负全责。尽管车辆维修费已通过保险赔付，但修车期间产生的1097元打车费，却遭遇“变脸”。高德平台方表示，代驾公司认为这属于“非必要且非合理”开支，不认可这笔打车费。为何先前承诺报销但事后“变卦”？记者展开了调查。

“平台承诺可报销打车费”

记者了解到，1月20日晚10点半，李先生结束应酬后，通过高德地图APP下单呼叫了代驾服务回家。订单显示，此次服务全程34公里，预计耗时112分钟，提供服务的是捷强代驾公司的司机。

让他没想到的是，车辆刚起步便与其他车辆发生刮蹭事故。事故发生后，普陀公安分局交警支队对事故现场进行了勘查、拍照取证。记者从李先生提供的《道路交通事故认定书》中看到，警方判定代驾司机在此次事故中承担全部责任，车辆损失由代驾公司负责处理。

李先生的座驾是一辆保时捷卡宴，事故导致车辆右侧出现明显刮擦痕迹，需送修处理。“我联系了保时捷4S店送修，工作人员称维修费预计数万元，好在车损方面代驾公司会全权负责。”李先生表示，车损有保障后，他最关心的便是修车期间的出行问题。由于车辆需在4S店维修一周左右，将影响他的日常通勤和出行。李先生向高德平台反馈了相关情况，提出要么报销修车期间的交通费用，要么提供一辆备用车。“当时客服曾回复，只要保留好修车期间的相关打车单据，后续可以报销。”

得到这一承诺后，李先生便安心等待车辆维修，同时留意保留出行相关凭证。一周后，4S店通知李先生，车辆已维修完毕，可以前往提车。李先生随即整理好修车期间的所有打车单据，再次联系平台，申请报销1097元的打车费用。“为了节省费用，我经常坐地铁出行，有时候晚上应酬结束得晚，没有地铁了才打车，这些单据都是真实必要的出行支出。”李先生说道。记者看到，李先生提供的打车单据共计八张，日期集中在1月21日至28日，恰好覆盖车辆维修全程，打车时间多集中在下午和晚间。

代驾公司：费用“不合理”

然而，报销之路并未一帆风顺。起

投诉实录

叫高德代驾遇事故 保时捷送修一星期 打车报销事后“变卦”

法律人士：报销合理！

初，高德客服表示会安排代驾公司与李先生对接费用支付事宜，并多次询问报销进度，但代驾公司始终无人主动联系他。等待一周后，平台客服告知李先生，代驾公司不认可这笔费用。“他们给出的理由是，交通费用报销需要‘点对点’，也就是只能报销从公司到家的打车费，但当初他们没有提到这个限制，只是告诉我保存单据就可以了，现在却突然加了限制条件。”李先生认为平台承诺前后不一，损害了他的合法权益。

针对李先生反映的问题，记者近日联系高德平台。客服专员告诉记者，高德平台旗下并没有代驾司机，服务均由平台合作的服务商提供，相关侵权赔偿事宜均由平台协调合作服务商负责处理。“事故发生后，我们联系了代驾公司，对方表示只愿意承担‘合理且必要’的出行支出。”该专员透露，代驾公司认为，李先生提供

的打车单据存在“不合理”之处：一是打车时间并非正常上下班时段，与通勤需求不符；二是有几张单据的起始点涉及足浴店、高尔夫球场等场所，属于娱乐休闲场景，并非必要出行。因此，不认可该笔费用。

经反复沟通，专员表示，为妥善解决此事，高德平台提出兜底补偿方案，给予李先生200元打车券。同时她建议李先生核算平时正常上下班的打车费用，平台将据此再次与代驾公司协商，争取达成一致。对此，李先生算了一笔账：他的公司位于普陀区武宁路，家在佘山，单程约33公里，上下班打车最低需105元，每天两趟，七天下来费用为1470元，远超他实际支出的1097元。“我递交的单据都是合理支出，并没有多算一分钱。”李先生表示。截至记者发稿，平台以及代驾公司仍未给出新的赔偿方案。

律师说法

替代性交通费用属于合理损失，应予全额赔偿

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，根据《民法典》规定，替代性交通费用属于合理损失。而且，《最高人民法院关于审理道路交通事故损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第12条第4项也明确规定：非经营性车辆无法使用期间，通常替代性交通工具的合理费用，侵权人应予赔偿。

陆建律师解释称，该规定的适用需满足三个核心原则：一是必要性原则。当代驾公司不能提供代步车时，李先生通过网约车出行，使用网约车与事故导致车辆无

法使用具有因果关系，网约车可以代替自驾出行，这就符合必要性原则。

二是合理性原则。比如选择的是普通经济型替代车辆或与自己的车辆品质类似的替代车辆；再比如，打车出行的原因均属于与自己生活、工作密切相关的基本出行，而非故意打车到处游玩等。三是打车时间与修车时间相符。如果修车修了三天，但打车出行的费用与这三天无关，显然不属于赔付范围。

李先生自己的车辆系保时捷卡宴，网约车与车辆维修期间相符，且约车未超

出正常生活与工作需求。根据以上法律规定和原则，李先生在车辆维修期间发生的通常替代性交通工具的合理费用，代驾公司理应全额赔偿。更何况，李先生家住佘山，距离单位大约33公里，上下班通勤打车每天也超200元，目前支出尚未超过该水平，也进一步佐证了李先生的网约车费用具有合理性，未扩大损失。因此，陆建律师认为，捷强代驾公司作为侵权责任方，理应全额赔偿李先生修车期间产生的1097元打车费，高德平台作为合作方，应履行协调义务，保障消费者合法权益。