



“迪士尼黑导游”花式服务乱象调查 “一对一”变“见一面”

想游玩上海迪士尼乐园,又不想排太长时间的队,这样的需求下,一些商家推出所谓“管家式”“保姆式”的“迪士尼游览套餐”,号称能把购票、快通、导览甚至预留烟花位等服务“统统安排好”。然而,花高价购买的“管家式”服务,能让消费者满意吗?

日前,新闻晨报记者了解到,不少消费者在一家“上海某壳旅游咨询有限公司”(以下简称“某壳公司”)购买类似上述“迪士尼套餐”后,不仅没享受到宣称的“管家式服务”,还受了一肚子气……

说“一对一”: 中途变成线上指导去哪排队

经过两年多的维权,刘女士起诉“某壳公司”的案件已进入执行阶段。然而,回想起当初的经历,刘女士依旧气不打一处来。

2023年春天,家住武汉的刘女士计划暑假带着家中的一老一小到上海及周边城市游玩,尤其想游览上海迪士尼乐园。她在百度上搜索资料时,偶然看到了一个“迪士尼游玩攻略”的帖子,帖子里附了一个微信二维码,称可以提供“一对一”的服务。

加了微信以后,刘女士向这个名为“迪士尼VIP预定”的工作人员告知了自己的需求,随即,对方发来一个价目表,显示有5个“畅游迪士尼VIP免排套餐”,其中,刘女士之后选择的“套餐三VIP免排队尊享导览”的服务内容显示“包含门票+优先免排队入园+VIP快速通行+VIP尊享礼宾服务”;具体的门票价格显示为“成人含门票2180元/人;儿童含门票2080元/人”;游玩项目数量显示为“14-15项快速游玩(含6大热门快速通行、花车巡演观赏位、四大热门演出、烟花观赏位)”。

工作人员还表示,这一费用很快就要涨价,如果刘女士想“锁价”的话,就要支付200元意向金。刘女士遂按照对方所说,将200元意向金打入一个名为“上海某士通国际旅行社有限公司”的账户。

同年7月,经刘女士和上述工作人员商量,双方敲定了“上海+迪士尼7天6晚华东精品自由行(后经协商一致减去一晚)”行程,总计1万余元。刘女士也按照要求支付3000元定金,这次,对方让刘女士将钱款打入“某壳公司”的账户。

7月29日,刘女士和老人、孩子一行三人来到上海,开启行程。“对方说会有司机管家来接我们去酒店,还让我把剩下的8000多元尾款交给这个司机。”之后刘女士确认到,司机将钱款转交给了“某壳公司”的财务。

当天,“某壳公司”的工作人员还提醒刘女士第二天6点多就要集合,“我说我们不是VIP票吗,而且项目不是已经包括14项吗,为什么要这么早起床,对方说我们玩得越早,玩的项目越多,我就相信了他。”

次日刚入园,刘女士就发现了不对劲,“我发现我没走快速通道,只是因为太早了没什么人,所以很快就能进,现在想来,应该是给我买的早享卡。”

进园后,所谓的“一对一导游服务”更是让刘女士大跌眼镜:“那个导游只带我们玩了三四个项目,而且只是告诉我们在哪排队,后来连人都走了,只在微信上远程指导排队。”

刘女士表示,后来她才知道,这个所谓的导游要同时服务约20家客户,根本做不到所谓的“一对一”。

“后面我还发现,仅有一个项目买了快通,和他们承诺的14-15项快速游玩完全不同。”刘女士表示,所谓的“烟花位预留”,“也只是随便找的地方,人挤人,根本看不到烟花。”

说安排酒店: 行李被收才知实际只订一晚

本想少排队、轻松游,结果却大失所望,刘女士本就憋着一肚子火,想回到酒店再找“某壳公司”要说法。然而,刚到酒店,刘女士却赫然发现,一家三口的行李,已经全部被收起来了。

“我这时才从酒店工作人员处得知,对方从始至终只给我订了一晚的酒店。但此前我和某壳工作人员确认在上海三天全部是在这家酒店,对方也多次说‘会安排好的’。”对于这样的操作,刘女士感到不可思议。

然而,到这时,无论是联系前期对接的销售,还是所谓的“导游”,均已不回信息,“后来有一个自称是负责

畅玩全程/畅游迪士尼vip套餐				
套餐	门票	游玩项目数量	服务包含	价格
套餐一 VIP快速游玩	包含门票	8-12项快速游玩 (含1-2大热门快速通行、导览/小时陪同/可省去6-8小时排队时间、花车巡演+烟花位导游指引)	包含门票+VIP快速通行+VIP尊享礼宾服务	成人含门票:1380元/人 儿童含门票:1280元/人
套餐二 VIP快速游玩	包含门票	12-14项快速游玩 (含3-4大热门快速通行、导览/小时陪同/可省去6-8小时排队时间、花车巡演前排观赏位、烟花位导游指引)	包含门票+VIP快速通行+VIP尊享礼宾服务+优先提前入园	成人含门票:1580元/人 儿童含门票:1480元/人
套餐三 VIP尊享礼宾尊享导览	包含门票	14-15项快速游玩 (含6-8大热门快速通行、包含疯狂动物城、五大热门演出、花车巡演前排观赏位、烟花位观赏位)	包含门票+优先提前入园+VIP快速通行+VIP尊享礼宾服务	成人含门票:2480元/人 儿童含门票:2380元/人
套餐四 VIP尊享礼宾尊享导览	包含门票	16-18项快速游玩 (含8-12大热门快速通行、包含疯狂动物城、五大热门演出、花车巡演前排观赏位、烟花位观赏位)	包含门票+优先提前入园+VIP快速通行+VIP尊享礼宾服务	成人含门票:3280元/人 儿童含门票:3180元/人
套餐五 VIP私人订制黑卡套餐	包含门票	热门项目不限次数游玩+精美礼品1份 (五大演出最佳观赏位、花车巡演专属席位、烟花灯光专属席位、专业摄影跟拍服务、小推手服务、管家宴会厅代订等)	包含门票+优先提前入园+VIP快速通行+VIP尊享礼宾服务+VIP至尊导览+全程一对一陪同	成人含门票:4280元/人 儿童含门票:4180元/人
温馨提示: ①此套餐需提前预定,一位起订,一位套餐仅限1个人 ②下单时必须提供准确个人信息(姓名、身份证号、入园时间) 如个人原因取消或不能入园,造成个人损失自负,请谅解 ③为安排入园,需持身份证至指定入园入口,具体入园时间需提前一天告知商家告知,商家按约定时间入园 ④所有VIP套餐官方规定不分老人、成人 (注:此套餐为限售套餐,遇高峰期间随时调整)				

张女士收到的套餐价目表

人的‘刘先生’和我联系,并且说这个酒店已经没房了,可以给我订一个浦西的酒店。”

“我当场和酒店前台确认,得知其实房源很充足,根本不是他说的没房。”想到已是深夜,刘女士只好表示先把当天迪士尼行程的6000多元结单,剩下几天的5000多元退款,酒店刘女士自己先续住。“然后对方电话说可以退款,但要走财务流程。”

遇到这样的事,刘女士一家显然无心再继续游玩,次日联系“某壳公司”无果后,一家只好先回到武汉。

“之后的好几个月,我都在催促对方退款,但对方始终以各种理由拖延,最后直接联系不上了。”刘女士表示,后来她还得知,所谓的“司机管家”和“导游”,实际都不是“某壳公司”的员工,“我还一直想问出他们的实际经营地址,对方也一直不告知。”

记者从企查查上查询到,“某壳公司”曾于2023年10月,因通过登记的住所或者经营场所无法联系,被上海市青浦区市场监督管理局列入经营异常名录。

同时,记者还注意到,刘女士一开始支付意向金的“某士通”公司,与“某壳公司”的法定代表人为同一人,该名法定代表人名下还有多家旅游领域的企业。

说是管家式: 导游却要同时服务80多号人

2024年5月,刘女士尝试“某壳公司”大半年无果后,突然发现,不少游客也在“某壳公司”预定五一假期的“迪士尼套餐”后,遇到了和她类似的情况,张女士(化名)就是其中的一位。

“我是在抖音上看到他们的直播宣传,说有导游带着游玩,有快速通道,还有烟花预留位置,我想着全程都安排好了,那也挺好的。”张女士表示,当初在“某壳公司”运营的抖音账号里,还看到多个短视频都宣称有“管家式”“保姆式”的服务。记者看到,销售给张女士发送的视频里,游客模样的人对着身旁的导游啧啧称赞。

张女士表示,被销售引导到微信“详聊”后,她最终选择了其中一个套餐,包含“一大一小”的门票、早享卡、快通、导游等服务,并将近5000元费用通过微信转给了“某壳公司”。

不过,游玩当天,张女士发现,刚进园就没有导游出面,而是通过微信指导排队。承诺的8项快通,对方也表示“系统卡了开通不了”,在张女士十几通电话的催促下,也仅开通了两项快通。

所谓的导游,更是仅在中午吃饭时短暂露面,把张女士带到餐厅后就离开了。“一开始‘某壳’说的是最多带三组家庭,有导游全程带着玩。但后来导游告诉我,他是要带十几组家庭总计八十多个人,没有时间来跟我们见面,只能线上提供指导。”

更离谱的是,到了下午,张女士有三四个小时怎么也联系不上导游了,“忽然到了下午4点多钟的时候,导游给我发了条信息,说他们因为是‘黑导游’,被抓了。”

之后,张女士试图和“某壳公司”理论,而所谓的负责人“刘先生”尽管满口答应可以退还部分费用,但到最后也没履行承诺,甚至联系不上了。记者看到,目前,张女士当初看到的抖音账号已被封禁。

说不完诉讼: 类似“迪士尼套餐”存多项风险

记者了解到,用各种方法联系“某壳公司”无果后,张女士和刘女士分别向上海市青浦区人民法院提起诉讼,要求“某壳公司”退还部分费用,她们的诉请均得到了法院支持,但“某壳公司”缺席了庭审。

“事实上,截至目前,青浦法院已经接到涉及这家公司的类似诉讼20多起。”上海市青浦区人民法院朱家角人民法庭法官李瑜婷告诉记者,在这些案件当中,部分消费者即使和公司达成退费协议,退款金额也通常远低于其未享受到的服务价值,甚至还有消费者在达成协议后,公司出尔反尔,没有进行退费,致使消费者只能通过诉讼途径维权。

李瑜婷还透露,一开始,法院联系该被告公司时,该公司负责人还接过电话,并称是因为五一假期订单火爆,部分早享卡、快速通道无法购买,才无力提供服务,“起初的几起案件,该公司负责人还愿意沟通,并且付过钱,但到后面的案子就联系不上了。”

李瑜婷表示,类似上述案例中的非官方提供的“迪士尼套餐”服务,通常以尊享、免排队、VIP等承诺吸引消费者,但实际提供的服务缩水。至于是否缩水,消费者往往要到旅游当时才能得知,导致消费者要么妥协接受,要么败兴而归。

“此外,类似于上述案件中被告的公司,多数未取得《旅行社业务经营许可证》,比如上述案件的被告公司就是一家‘旅游咨询公司’,其承诺提供的部分服务远超经营范围,属于非法经营,且提供的导游资质也难以核实,导致服务无保障。”

李瑜婷还介绍,类似于上述案件被告的公司,常注册为“空壳企业”,使用集体地址或书面地址,无线下实体经营场所,消费者发生纠纷后难以追溯责任主体,给维权带来困难。

“迪士尼系列案件中有个特点,绝大多数当事人都是收到短视频平台广告推送后,加上了所谓‘公司工作人员’微信,通过微信沟通旅游事项并付款。此种情况发生后,当事人难以得到第三方平台的保护。”上海市青浦区人民法院朱家角人民法庭法官助理钱雯晴表示,“有需求的游客们,尽量选择靠谱的第三方平台进行交易,也是对自身权益多加一层保护。”

此外,钱雯晴还提醒,有出行计划的游客们,在购买门票及景区服务时,应尽量选择官方或者官方授权的正规渠道,在付款前可主动查询提供服务方或收款方的相关信息,确保公司正常经营。同时,应注意妥善保留完整的沟通记录、购买及支付凭证等相关证据,以备不时之需。