

生活必备法律丛书

李显冬◎主编 刘知函◎执行主编 ◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

LÜYOU WEIQUAN
SHIWU YU FENGXIAN FANGFAN

旅游维权 实务与风险防范

(写给游客一方)

刘知函 俞能强◎著

常见问题解答 经典案例分析
最新法律法规 旅游风险防范



中国政法大学出版社

生活必备法律丛书

李显冬◎主编 刘知函◎执行主编 ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆

LÜYOU WEIQUAN
SHIWU YU FENGXIAN FANGFAN

旅游维权 实务与风险防范

(写给游客一方)

刘知函 俞能强◎著

常见问题解答 经典案例分析
最新法律法规 旅游风险防范



中国政法大学出版社

2015·北京

- 声 明
1. 版权所有, 侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题, 由出版社负责退换。

图书在版编目(CIP)数据

旅游维权实务与风险防范: 写给游客一方/刘知函, 俞能强著. —北京: 中国政法大学出版社, 2015.5

ISBN 978-7-5620-6106-9

I. ①旅… II. ①刘… ②俞… III. ①旅游业—法规—基本知识—中国
IV. ①D922.296

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第121029号

出 版 者	中国政法大学出版社
地 址	北京市海淀区西土城路25号
邮寄地址	北京100088信箱8034分箱 邮编100088
网 址	http://www.cuplpress.com (网络实名: 中国政法大学出版社)
电 话	010-58908437(编辑室) 58908334(邮购部)
承 印	固安华明印业有限公司
开 本	880mm×1230mm 1/32
印 张	15.25
字 数	390千字
版 次	2015年6月第1版
印 次	2015年6月第1次印刷
定 价	42.00元

生活必备法律丛书编委会

主 编	李显冬
执行主编	刘知函
编委成员	薛晓雪 房保国 吴丹红 刘炫麟 付继存 罗宗奎 罗 娇 陈 啸 刘卫军 杨源哲 武志孝 吴 坤

序 言

很多人热爱旅游，所谓“读万卷书”，更要“行万里路”，砥砺精神，增加阅历。但是，在旅行中常常因为旅游纠纷而不知所措，倍感苦恼。本书站在游客立场，详细分析旅游的各种法律问题，为游客遇到旅游纠纷指点迷津，指导游客拿起法律的武器来维护自己的合法权益。本书旨在通过旅游常识介绍、旅游陷阱揭秘、旅游合同解读、旅游案例分析、旅游法规解读等各种形式普及关于旅游纠纷和损害赔偿的基本法律常识，使游客在处理相关的纠纷时更加的得心应手。

本书分三篇进行相关的阐述与解析。

上篇，旅游相关概念与维权指导。分别以“旅游法律关系及旅游法”、“旅游相关概念”、“旅游出入境管理制度”、“旅游合同的法律制度”、“旅游纠纷”、“旅游风险防范”五章进行分析，层层递进，通过典型事例的列举，通俗易懂的法律分析，全面详细的法律依据解读，力图使每一个游客形成关于旅游纠纷和损害赔偿知识的系统认识。

中篇，旅游实务分析。为了增加游客的旅游维权法律意识，本部分精选了六十多个典型案例，这些案例均来自于法院的真实

判例。裁判要旨的分析、法院裁判的逻辑、相关专家和法院法官的解读、法律依据的衔接，将真实的中国法院处理旅游纠纷和损害赔偿的司法实践展现于游客面前。游客可以从本部分了解法院处理类似案例的模式流程等知识。

下篇，旅游相关法律及旅游合同范本。本部分精选与旅游纠纷及损害赔偿有关的法律文本，使游客能够很快找寻到解决问题的法律依据；相关旅游合同范本供游客在旅游纠纷中借鉴引用。

本书涉及旅游纠纷的方方面面，为游客提供了最为全面法律维权指导，为游客提供了一站式的法律维权服务。如果您阅读本书后还需要具体法律服务，请将您的问题发送到下面的邮箱：zhihan.liu@foxmail.com，我们有专业的旅游维权律师团队为您提供服务。

刘知函。

2015年6月于中国政法大学

目 录

序 言	1
-----------	---

上 篇 旅游相关概念与维权指导

第一章 旅游法律关系及旅游法	3
一、旅游法律关系	3
二、旅游法	4
第二章 旅游相关概念	6
一、旅行社的概念	6
二、旅行社的分类及经营范围	7
三、旅行社的法律责任	8
四、导游人员的义务	8
五、旅游饭店的义务	10
第三章 旅游出入境管理制度	11
第四章 旅游合同的法律制度	13
一、旅游合同的签订	13
二、旅游合同的变更和转让	14
三、旅游保险合同	16

四、旅游保险的索赔和理赔	17
第五章 旅游纠纷	19
一、旅游纠纷	19
二、旅游纠纷的类型	19
三、旅游纠纷的解决途径	20
四、旅游纠纷的诉讼过程	21
五、人民法院不予受理的旅游纠纷情形	26
六、法院的管辖	26
七、诉讼时效	27
第六章 旅游风险防范	30
一、旅游广告的问题	30
二、旅游中常见的障眼法	31
三、防范旅游陷阱	32
四、与旅行社签订合同时注意的问题	34
五、出门旅游如何办理保险	35
六、境外旅游注意的问题	37
七、旅游中发生纠纷如何投诉	40
八、旅游合同风险防范	42
九、旅游合同违约赔偿和签订注意事项	50
十、网络签订旅游合同的风险防范	53

中 篇 旅游实务分析

1. 怎样选择旅行社	59
2. 豪华游纠纷多	64
3. 旅行社有告知义务	65
4. 旅游者请勿拒绝返程	66
5. 索赔方式也要合理	67
6. 注意投诉期限：90 天	68

7. 运输公司搞旅游, 游客遇险无人陪	69
8. 导游车祸受伤, 旅游公司是否负责赔偿	70
9. 旅游发生纠纷, 维权莫过度	72
10. 游客随身物品遗失, 旅行社是否应该赔偿	74
11. 擅改行程, 旅行社被判赔偿	75
12. 游客被狗咬伤, 旅行社能不能免责	77
13. 买不到机票就取消旅游, 旅行社行为对否	78
14. 游客签了谅解协议, 事后难以追讨赔偿	79
15. 旅游公司应对游客死亡承担何种赔偿责任	81
16. 游客在途中遭遇意外伤害, 旅行社是否应该赔付	84
17. 游客称受到精神损害, 旅行社是否应该赔偿	85
18. 长江三峡游擅自转团	88
19. 小孩收费, 谁是谁非	89
20. 低价揽客对 60 岁以上老人加价收费	91
21. 客人因火车晚点未及时赶到出发点, 该找谁赔偿损失	92
22. 团队取消, 谁的责任	94
23. 游客因与旅行社合同纠纷协商未能达成一致, 以致滞留, 可否要求赔偿	96
24. 游客上厕所滑倒, 谁该负责任	97
25. 旅游服务不达标, 赔偿如何计算	98
26. 浙江某旅行社港澳专列团游客购物退款案	99
27. 旅游发生意外, 旅行社是否有责任	100
28. 自由活动时下海游泳溺水, 旅行社是否承担责任	101
29. 对于旅游交通事故赔偿, 旅游公司是否承担责任	104
30. 旅游服务档次降低, 如何维权	108
31. 不可抗力在旅游途中出现及解决方法	111
32. 旅游合同是否可以随意转让	118
33. 旅游纠纷中侵权和合同之诉的竞合选择	123

34. 游客在旅游期间受伤，保险公司支付保险金后，能否 要求旅行社赔偿	127
35. 为游客办理保险，是责任保险还是意外保险	129
36. 旅游合同纠纷	130
37. 在合同中约定旅行社无故意或重大过失的不承担责任 的免责条款是否有效	134
38. 第三人的侵权行为造成旅游者损害，旅行社承担怎样 的责任	136
39. 自驾游纠纷，成败在于证据	138
40. 旅游公司违约时可以不可抗力主张免责吗	141
41. 如何认定旅游合同是否显失公平	145
42. 旅游公司不完全履行合同，游客可否请求精神损害赔偿	148
43. 混合过错致人损害时，应如何承担责任	152
44. 旅游景点负有安全保障义务吗	157
45. 受害人有过错，是否可以减轻赔偿义务人的责任	159
46. 未成年人在景区内受到损害的，其监护人应当承担责任吗	162
47. 第三人侵权导致游客受损的，旅游场所可否免责	167
48. 旅游者在安排的商店所购瑕疵物品超过两年，旅行社 是否还应该承担责任	169
49. 第三人的侵权行为造成旅游者损害，组团社承担怎样的责任	172
50. 旅游意外保险中是否包括财产损失	175
51. 在合同中约定交通事故中旅行社无故意或重大过失的 不承担责任的免责条款是否有效	178
52. 旅游者在审理过程中亡故，其继承人是否有权继承其 旅游合同中的权益	183
53. 自发组织旅游，旅游者冻死，组织者是否承担责任	189
54. 游客境外旅游意外受伤如何维权	194
55. 旅游团队成员对行程变更多数赞成少数反对，变更是否 合法	203

56. 近亲属病危, 是否可以作为旅游者解除合同而不承担赔偿责任的正当理由	208
57. 旅游者违约解除旅游合同后, 旅游费用怎么退还	217
58. 旅游行程受阻, 如何退还旅游费	221
59. 旅游合同在履行中严重违约, 法院判决旅行社欺诈并双倍赔偿旅游费用是否正确	228
60. 签订的合同与广告宣传路线不同, 旅行社是否构成欺诈	231
61. 旅游者在自费项目中受到的损害, 旅行社是否应当承担赔偿责任	234
62. 旅游者在自由活动时受伤, 旅行社是否担责?	242

下 篇 旅游相关法律法规及旅游合同范本

1. 《中华人民共和国旅游法》重点条文解读	249
2. 中华人民共和国出境入境管理法	293
3. 中华人民共和国民法通则 (节选)	314
4. 中华人民共和国合同法 (节选)	333
5. 中华人民共和国民事诉讼法 (节选)	358
6. 中国公民出国旅游管理办法	393
7. 最高人民法院《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》	400
8. 最高人民法院《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》	406
9. 最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》	409
10. 团队境内旅游合同 (示范文本)	418
11. 团队出境旅游合同 (示范文本)	437
12. 大陆居民赴台湾地区旅游合同 (示范文本)	457

旅游相关概念与维权指导 | 上篇

第一章 旅游法律关系及旅游法

一、旅游法律关系

旅游法律关系是法律关系的一种,是指由旅游法律规范所确认和调整的,在旅游活动中所形成的各方当事人享有的权利和承担的义务间的关系。在现实生活中,自然人之间、法人之间、自然人与法人之间经常发生这样或那样的社会关系,法律关系主体在旅游活动中所形成的社会关系,一旦被旅游法律调整后,就具有旅游权利义务的内容,成为旅游法律关系。例如旅游合同的约定,即是在旅行社和旅游者之间形成的旅游法律关系。

由于旅游领域的广泛性和关联性,决定了旅游法律关系的多样性,不同的旅游法律规范调整着不同的旅游法律关系,其中,既有横向主体之间的关系(如旅游企业和旅游者之间关系),又有纵向的管理与被管理之间的关系(如旅游行政管理部门依据《旅行社条例》对旅行社行使管理权而形成的法律关系)。当前,我国大量的旅游法律规范的表现形式为旅游行政法规、部门规章,显然,由此类法律规范调整的社会关系就不全是平等主体之间的关系。

旅游法律关系,一般是围绕旅游活动产生的,在有了相应的旅游法律规范,又有了旅游活动的参与者的行为或其他法律事实时,才能形成旅游法律关系。

旅游法律关系的保护,就是由相关主管部门严格监督旅游法律关系主体正确行使其权利,切实履行其义务,通过奖励或者惩罚的方法使旅游法律关系各主体的合法权益不受侵犯。

1. 旅游法律关系的保护机构。我国旅游法律关系的保护机构包括：旅游行政管理部门，如旅游局；相关行政机关，如工商、税务、卫生等管理部门；司法机关，指各级人民法院和人民检察院。

2. 旅游法律关系的保护方法。对现行的旅游法律关系的保护主要有两种方法：一是，奖励方法，即对遵纪守法、积极履行义务、成绩显著的单位和个人给予适当奖励，以促使其更好地维护旅游法律关系的方法，例如，对于一年内未发生一般性事故的单位可以进行表扬和奖励；二是，惩罚的方法，包括对违反刑事法律的单位和个人追究刑事责任；对违反行政法规、破坏旅游市场秩序等行为，根据其程度处以罚款、责令停业整顿或吊销营业执照；对不履行旅游合同的行为，判处一定的违约金，等等。

二、旅游法

《中华人民共和国旅游法》（以下简称《旅游法》）经 2013 年 4 月 25 日十二届全国人大常委会第二次会议通过，自 2013 年 10 月 1 日起施行。《旅游法》分总则、旅游者、旅游规划和促进、旅游经营、旅游服务合同、旅游安全、旅游监督管理、旅游纠纷处理、法律责任、附则共 10 章 112 条。

《旅游法》的出台使旅游业的发展纳入法律规范当中，将对旅游业的持续健康发展起到全方位的促进作用。《旅游法》最重要的主线是规范旅游市场秩序，保护旅游者合法权益。法案通过总结中国旅游业 30 年发展经验，对于备受关注的“零负团费”、强迫购物、强迫参加自费项目、景区门票不断上涨等旅游顽疾都做出了相关规定，施以重拳加以打击。如条文规定，“旅游者有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅游经营者的强制交易行为”，“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益”，“利用

公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目，实行政府定价或者政府指导价，严格控制价格上涨。公益性城市公园、博物馆、纪念馆等，除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外，应当逐步免费开放”。随着《旅游法》的出台和正式实施，旅游经营者有望迎来有序公平竞争的环境，旅游者的合法权益也将得到更为完善的保护。

第二章 旅游相关概念

一、旅行社的概念

旅行社（Travel Agency），世界旅游组织给出的定义为“零售代理机构向公众提供关于可能的旅行、居住和相关服务，包括服务酬金和条件的信息。旅行组织者或制作批发商或批发商在旅游需求提出前，以组织交通运输，预订不同的住宿和提出所有其他服务为旅行和旅居做准备”的行业机构。我国《旅行社条例》中指出：旅行社是指从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。其中旅游业务是指为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。旅行社的营运项目通常包括各种交通运输票券（例如机票、巴士票与船票）、套装行程、旅行保险、旅行书籍等的销售与国际旅行所需的证照（例如护照、签证）的咨询代办。最小的旅行社可能只有一人，最大的旅行社则全球都有分店。从旅行社衍生的职业有领队、导游、票务员、签证专员、计调员（旅游操作）等。旅行社必须要持有政府发出的有效牌照，并且必须是某指定旅行社商会的会员才能经营旅行团，进行带团旅行。

旅行社是依法成立的企业法人，其设立应当符合企业法人设立的一般要求，同时还必须经过前置行政许可即前置审批，获得行业管理部门的行政许可后，方可向工商行政主管部门申请登记注册，成为企业法人。