

【损害赔偿与公民权益保障丛书】

主编 晋保平 陈甦 副主编 赵一红

旅游者权益保障

LUYOUZHE QUANYI BAOZHANG 简明读本
JIANMING DUBEN

仇书勇 编著

中国社会出版社

◆ 损害赔偿与公民权益保障丛书

旅游者权益保障简明读本

仇书勇 编著

 中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游者权益保障简明读本/仇书勇编著.

-北京:中国社会出版社,2006.9

(损害赔偿与公民权益保障丛书)

ISBN 7-5087-1436-9

I.旅... II.仇... III.旅游业-法规-基本知识-中国

IV.D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 108484 号

丛 书 名: 损害赔偿与公民权益保障丛书

编 著: 仇书勇

书 名: 旅游者权益保障简明读本

责任编辑: 向 飞

出版发行: 中国社会出版社

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: (010) 66051698 电 传: (010) 66051713

邮购部: (010) 66060275

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京市宇海印刷厂

开 本: 140mm×203mm 1/32

印 张: 6.25

字 数: 137 千字

版 次: 2006 年 9 月第 1 版

印 次: 2006 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 12.00 元

凡中国社会出版社图书有缺漏页、残破等质量问题,本社负责调换

建设社会主义新农村书屋

总顾问：回良玉

编辑指导委员会

主任：李学举

副主任：翟卫华 柳斌杰 胡占凡 窦玉沛

委员：詹成付 吴尚之 涂更新 王英利
李宗达 米有录 王爱平

政策法律图书编辑委员会

主任：顾金池

副主任：詹成付 佟宝贵 晋保平 陈 甦

委员：涂更新 王英利 李宗达 王杰秀 宋珊萍
薛刚凌 刘 辉 赵 睿 赵一红

损害赔偿与公民权益保障丛书

主 编：晋保平 陈 甦

副主编：赵一红

总序 造就新农民 建设新农村

李学举

党的十六届五中全会作出了建设社会主义新农村的战略部署。在社会主义新农村建设过程中，大力发展农村文化事业，努力培养有文化、懂技术、会经营的新型农民，既是新农村建设取得进展的重要标志，也是把社会主义新农村建设不断推向前进的基本保证。

为落实中央的战略部署，中央文明办、民政部、新闻出版总署、国家广电总局决定，将已开展三期的“万家社区图书室援建和万家社区读书活动”由城市全面拓展到农村，“十一五”期间计划在全国三分之一以上的村委会开展农村图书室援建和读书活动，使两亿多农民由此受益，让这项造福城市居民的民心工程同时也造福亿万农民群众。中央领导同志对此十分重视，中共中央政治局委员、国务院副总理回良玉同志作出重要批示：“发展农村文化事业是新农村建设的重要内容，也是农村发展中一个亟待加强的薄弱环节。在农村开展图书室援建和读书活动，为亿万农民群众送去读得懂、用得上的各种有益书刊，对造就有文化、懂技术、会经营的新型农民，满足农民全面发展的需求，将发挥重要作用。对这项事关农民切身利益、事关社会主义新农村建设的重要活动，要精心组织，务求实效。”

中共中央政治局委员、中央书记处书记、中宣部部长刘云山同志也作出重要批示。他指出：“万家社区图书室援

建和万家社区读书活动，是一项得人心、暖人心、聚人心的活动，对丰富城市居民的文化生活、推动学习型社区建设发挥了重要作用。这项活动由城市拓展到农村，必将对丰富和满足广大农民群众的精神文化生活，推动社会主义新农村建设发挥积极作用。要精心组织，务求实效，把这件事关群众利益的好事做好。”

为了使活动真正取得实效，让亿万农民群众足不出村就能读到他们“读得懂、用得上”的图书，活动的主办单位精心组织数百名专家学者和政府相关负责人，编辑了“建设社会主义新农村书屋”。“书屋”共分农村政策法律、农村公共管理与社会建设、农村经济发展与经营管理、农村实用科技与技能培训、精神文明与科学生活、中华传统文化道德与民俗民风、文学精品与人物传记、农村卫生与医疗保健、农村教育与文化体育、农民看世界等10大类、1000个品种。这些图书几乎涵盖了新农村建设的方方面面。“书屋”用农民的语言、农民的话，深入浅出，使具有初中文化水平的人就能读得懂；“书屋”贴近农村、贴近农民、贴近农村生活的实际，贴近农民的文化需求，使农民读后能够用得上。

希望农村图书室援建和农村读书活动深入持久地开展下去，使活动成为一项深受欢迎的富民活动，造福亿万农民。希望“书屋”能为农民群众提供一个了解外界信息的窗口，成为农民学文化、学科技的课堂，为提高农民素质，扩大农民的视野，陶冶农民的情操发挥积极作用。同时，也希望更多有识之士参与这项活动，推动农村文化建设，关心支持社会主义新农村建设。

值此“新农村书屋”付梓之际，以此为序。

目 录

第一章 旅游者及其权益概述	(1)
一、旅游及旅游者概述	(1)
(一) 旅游	(1)
(二) 常见的旅游方式	(3)
[案例1] 旅行社自助游 意外身亡谁之过	(4)
(三) 旅游法律关系的主体	(6)
(四) 旅游者	(6)
[案例2] 当日游游客也属于旅游者	(7)
[案例3] 游客张某是国内旅游者	(8)
二、旅游者作为消费者的权利	(9)
(一) 维护尊严权	(10)
[案例4] 游客物品不能被随意搜查	(11)
(二) 自主选择权	(12)
[案例5] 不看“艳舞”，便遇黑社会，严重 侵犯旅游者的自主选择权	(12)
(三) 人身和财产安全保障权	(13)
[案例6] 游客在旅行中遭遇安全事故身亡， 旅游公司应承担怎样的法律责任 ...	(14)

(四) 公平交易权	(16)
[案例7] 降低旅游服务标准侵犯旅游者公平 交易权, 如何赔偿	(16)
[案例8] 旅游降低标准, 赔偿如何计算	(18)
(五) 知情权	(20)
[案例9] 旅游者应警惕广告陷阱	(21)
(六) 求偿权	(22)
[案例10] 旅游者依法行使人身损害求偿权和 精神损害求偿权	(24)
[案例11] 冯某诉上海某旅行社旅游合同纠纷案	(25)
[案例12] 冯某、段某诉某旅行社及北京某 旅游管理总公司旅游合同纠纷案	(26)
(七) 医疗和求助权	(27)
(八) 依约享受旅游服务的权利	(27)
第二章 旅游合同是旅游者权益的重要保障	(28)
一、旅游合同的概念、分类及特征	(29)
(一) 旅游合同的概念	(29)
(二) 旅游合同的分类及特征	(29)
[案例13] 代办旅游合同中旅游者误飞机 责任自负	(30)
[案例14] 游客在游览地意外身亡案例	(32)
[案例15] 参团发生交通事故案	(33)
二、旅游合同的当事人	(35)
三、旅游合同中旅游者的权利和义务	(36)
(一) 旅游者的权利	(36)

[案例 16] 旅游者签字同意免费增加旅游景点 应视为合同变更	(37)
(二) 旅游者的义务	(39)
[案例 17] 旅游者不履行相应的义务, 旅行社 可取消旅游者的参游资格	(39)
四、旅游合同的订立及形式	(41)
(一) 旅游合同的订立	(42)
[案例 18] 双方当事人是否存在旅游合同关系	(45)
(二) 旅游合同的形式	(47)
[案例 19] 口头约定, 索赔少依据	(47)
[案例 20] 如何认定旅游者与旅游景点或旅游 经营单位之间的事实合同关系	(50)
五、旅游合同的效力	(59)
(一) 无效旅游合同	(60)
[案例 21] 旅游合同中的违法条款无效	(62)
(二) 可撤销、可变更旅游合同	(63)
(三) 无效或可撤销旅游合同的法律后果	(65)
六、旅游合同的履行	(66)
七、旅游合同的违约责任	(66)
(一) 违约责任的特征	(66)
(二) 构成违约责任应具备的条件	(67)
(三) 承担违约责任的形式	(67)
[案例 22] 旅游者先期交纳的是定金, 还是 预付款	(70)
[案例 23] 旅行社违约应承担违约责任	(72)
八、旅游合同的免责事由	(73)

(一) 不可抗力	(73)
(二) 免责条款	(74)
九、旅游合同的变更和解除	(76)
(一) 旅游合同的变更	(76)
[案例 24] 无济于事的“声明”——对一起 旅游投诉的思考	(78)
[案例 25] 旅游合同变更之后如有损失，旅 行社仍需赔偿	(79)
(二) 旅游合同的解除	(82)
十、谨防旅游合同中的格式条款	(83)
[案例 26] 旅行社可以解除合同吗	(89)
第三章 旅行社和旅游从业者的义务和责任	(99)
一、旅行社的义务和责任	(99)
[案例 27] 假服务双倍赔偿	(100)
(一) 旅行社的概念和设立条件	(102)
[案例 28] 遭遇非法“旅行社”，旅游者该 怎么办	(105)
(二) 旅行社的义务	(107)
[案例 29] 司机迟到使游客误车所造成的损失 该如何索赔	(108)
[案例 30] 导游失职，赔偿如何计算	(110)
[案例 31] “随团医生服务”，警钟敲响	(112)
(三) 旅行社的法律责任	(114)
[案例 32] 选择不同法律依据旅游受伤害不 同法规索赔各异	(116)
[案例 33] 违约责任不包括精神损害赔偿	(117)

二、旅游从业人员的义务和责任	(120)
(一) 导游人员的义务和责任	(120)
[案例 34] 导游采取欺骗手段改行程, 游客 该如何索赔损失	(122)
(二) 领队的义务和责任	(123)
第四章 旅游运输、旅游住宿中旅游者权益的保障	(125)
一、旅游交通运输过程中旅游者权益的保障	(125)
(一) 客运合同中旅客的权利、义务	(127)
(二) 承运人的义务	(128)
(三) 承运人的赔偿责任	(129)
[案例 35] 空运行李丢失找谁索赔	(135)
二、旅游住宿过程中旅游者权益的保障	(137)
(一) 旅游饭店的权利	(138)
(二) 旅游饭店的义务	(139)
[案例 36] 宾馆有无保护义务	(140)
(三) 旅游饭店的责任	(144)
第五章 旅游安全事故处理及旅游保险	(148)
一、旅游安全事故及其处理	(148)
(一) 旅游安全事故的含义及等级	(148)
(二) 旅游安全事故处理程序	(149)
二、旅游保险	(154)
[案例 37] 旅行社责任险不同于旅游意外险	(156)

[案例 38] 游客死伤旅行社保险公司谁埋单	(158)
------------------------------	-------

第六章 旅游投诉及旅游纠纷处理 (161)

一、旅游投诉 (161)

(一) 旅游投诉的概念 (161)

(二) 旅游投诉的受理条件 (161)

(三) 关于投诉者、被投诉者和投诉管理机关 ... (162)

(四) 投诉范围 (163)

(五) 投诉形式 (163)

(六) 投诉时效 (164)

(七) 投诉的管理机关和投诉管辖 (165)

(八) 旅游投诉受理程序及处理结果 (167)

二、旅游纠纷处理 (172)

(一) 协商 (172)

[案例 39] 一起因旅行社误机的旅游诉讼案	(172)
------------------------------	-------

(二) 调解 (176)

(三) 仲裁 (177)

(四) 诉讼 (179)

(五) 理性维权：避免过激行为 (179)

[案例 40] 违约就必须承担全部责任吗 (180)

(六) 旅游者要学会自我保护 (182)

附录 旅游者维权的相关法律法规 (184)

一、相关国家法律法规（存目） (184)

二、相关旅游法规、规章（存目） (186)

第一章

旅游者及其权益概述

“高高兴兴旅游去，平平安安回家来。”是每一位旅游爱好者的美好心愿。但是，由于旅途风险的不确定性以及目前我国旅游服务市场的不尽完善，出现了各种各样的旅游纠纷。尚不够成熟的旅游环境再加上一些游客维权意识淡薄，使得旅游者很容易成为旅游纠纷中的受害者，因此，旅游者加强自我保护是非常必要的。出门旅游，究竟该注意些什么？倘若旅游者的合法权益受损，应当如何依法维权？旅游者的合法权益受到侵害，有时恰恰与其本身不注意权益保护，不知道自己在旅游中享有哪些权利有密切关系。所以，一名合格的旅游者应具有一定程度的自我保护意识和旅游法律知识。本书的目的就是想让读者较为明确地知晓自己在旅游中依法享有哪些权利，当自己的合法权益受到侵害时，如何以对自己有利的手段寻求保护。

一、旅游及旅游者概述

（一）旅 游

旅游是指人们离开自己的居住地而他处游览、观光或暂时停留所引起的各种现象、活动和关系的总和。

在近现代以前的社会，由于人类社会生产力水平较低，人们生活水平不高，旅游只是少数享有特权的人或富人的奢侈享受，对于绝大多数普通民众，旅游只是不可即的奢望。当时，能够享受到旅游的人很少，旅游活动较少发生，在人们的观念中，旅游往往仅指吃喝玩乐、游山玩水。

1855年，英国人库克创办了世界上最早的有组织的旅游业务，标志着近代旅游业的产生，旅游开始形成一种行业。到第二次世界大战后，随着生产力的恢复和发展、人们生活水平的提高，旅游开始成为人们精神生活消费的重要形式，人们开始纷纷走出家门，积极开展以获得精神享受和审美体验为目的的形式多样的旅游活动，在此背景下，旅游业得到快速发展，同时带动了其他行业的发展，旅游对增强各国人民的交往和文化科学的交流，增加国家外汇收入，都起到了积极作用。旅游业的发展速度之快、效益之显著、前景之光明，使得许多国家，特别是发展中国家，无不积极支持发展自己的旅游业。

在现代社会，旅游已不仅是个人休闲娱乐的活动，同时也是一种重要的经济活动，是促进国民经济发展的产业，旅游业具有文化审美性和经济性双重属性。对旅游者而言，旅游是一种休闲娱乐活动，是人类精神文化生活的重要组成部分，旅游活动是旅游者追求精神生活享受体验的过程，是一种较高层次的、以追求精神愉悦和满足为目的的消费行为。旅游同时又是一种审美活动，一种综合性的审美活动。旅游的本质是文化审美。旅游者的目的是实现精神上的愉悦和满足；旅游也具有经济性的一面，对于旅游企业而言，旅游是其通过提供旅游服务而赚取利润的经济活动；对国家而言，旅游是一种重要产业，是拉动内需、扩大税收的重要手段。在旅游的双重属性中，文化审美性是其本质属性，如果忽视这一点，仅将其视为

一种产业，就本末倒置了。如果旅游企业在旅游活动中违约，如随意更改旅游项目、降低服务质量或服务态度恶劣等，则不可避免地会影响旅游目的的实现，导致旅游者的精神享受和审美体验被剥夺，并给旅游者造成一定的精神损害。

我国旅游资源丰富，是发展旅游业的有利条件。我国旅游业的发展经历了一段漫长的历程，到今天，旅游业得到了迅速发展并已成为我国经济社会的重要组成部分。世界旅游组织对中国旅游业的发展做出了非常乐观的预测，认为到2020年中国将接待海外旅游者超过1.37亿人次，占国际旅游者总人次的6.8%，将成为世界第一大国际旅游目的地。但是，随着旅游业的发展，也出现了不少问题，侵犯旅游者权益的现象并不少见，旅游者权益保护是一个核心问题。

（二）常见的旅游方式

常见的旅游方式有如下几种：

1. 自助旅游

是指在没有导游及领队的情况下，由自己安排旅游行程、旅游天数、自行处理旅途中衣、食、住、行等事项，独力进行与完成所想要的旅游活动，无论是商务旅游、公务旅游或是有别于旅行社所办的旅行团的旅游形态都可称为自助旅游。自助旅游的特点是吃、住、行、游、购、娱，所有事情全由旅游者自己安排，操作起来比较烦琐，特别是节假日旅游旺季，购买机票、车票、船票以及在旅游热点地区解决住宿问题时可能会比较麻烦。自助旅游的一个优点是自由。

2. 随团旅游

是指旅游者和旅行社签订旅游合同，旅游者支付旅游费用，由旅行社提供服务，安排旅游行程，旅途中的吃、住、行、游、购、娱等事项均由旅行社统一安排旅游方式。此方式已逐渐被大多数游客所接受。随团旅游最大的好处一是省钱（特别是全组团），因其在机票、酒店、用车及吃饭、门票等方面均属集体消费，而且当地有熟悉情况的地接社接待，费用几乎可压至最低，一般比自助旅游要节省得多。二是省心，旅途中的事情几乎不用自己操心，旅游者只需要养好精神一路游览便可。三是服务专业，旅行社设计的游览行程一般较为科学合理，选择景点也以最具有代表性部分或精华部分为基础，适当增减次要景点，基本上能满足大多数游客的要求。旅游者可以独自一人也可与亲朋好友一起随团旅游。

3. 旅行社自助游

是一种介于自助旅游与随团旅游之间既自由又省心的旅游方式，因此也被称为“半自助”或“软背包”式旅游。其特点是旅行社只负责交通和住宿等环节，而游览行程、餐饮等全让游客自己安排。这种方式在旅行社的产品中多被称为“自由行”。近年来，这种旅游方式开始大受欢迎，少了约束、免了奔波，旅行社自助游的优点是可以让旅游者一身轻松。

【案例1】 旅行社自助游 意外身亡谁之过

傅女士姐弟俩参加一家旅行社组织的马尔代夫游，双方约定出游方式为自由行。到达马尔代夫后，姐姐傅女士在酒店的海滩边进行自由活动，不幸溺水身亡。为此，傅女士家属状告

旅行社，认为其未尽到应尽的义务，须对傅女士的死亡负全部责任。旅行社则表示，傅女士所参加的赴马尔代夫的旅游系自由行。这就意味着游客抵达目的地后，进行何种旅游项目和娱乐活动完全由游客自行安排和决定，由于旅游项目不是由旅行社选择，而是取决于游客，傅女士到海滩游玩完全系其自我安排，与旅行社没有关系。因此，旅行社无义务对其进行保护。

法院审理该案后认为：

1. 旅行社在履行合同过程中未履行说明和警示的法定合同附随义务（附随义务是在法律无明文规定，当事人之间亦无明确约定的情况下，为了确保合同目的的实现并维护对方当事人的利益——主要是人身和财产利益，遵循诚实信用原则，依据合同的性质、目的和交易习惯所承担的作为或不作为的义务），这是造成游客身亡的原因之一。按有关规定，组团社以及旅游团领队在带领旅游者旅行、游览过程中，应当就可能危及旅游者人身安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示。而本案被告在行程表中并未根据马尔代夫地理环境特点向旅游者作出说明和警示。

2. 作为参加自由行旅游的成年人，傅女士也应具有对自身条件和危险状况的预见能力，她本应判断出不谙水性而玩水的后果，却因过于自信，在明知不习水性的情况下，未采取相应安全措施便下水，以致悲剧发生。综合以上因素，法院一审判决旅行社承担部分赔偿责任。

【点评】

这起案件提示人们，旅游者外出旅游前，首先要根据自身实际情况选择旅游方式，如果选择了旅行社自助游，一定要慎签合同、认真审核具体条款，例如哪些事项由旅行社负责安