



旅游维权 完全手册

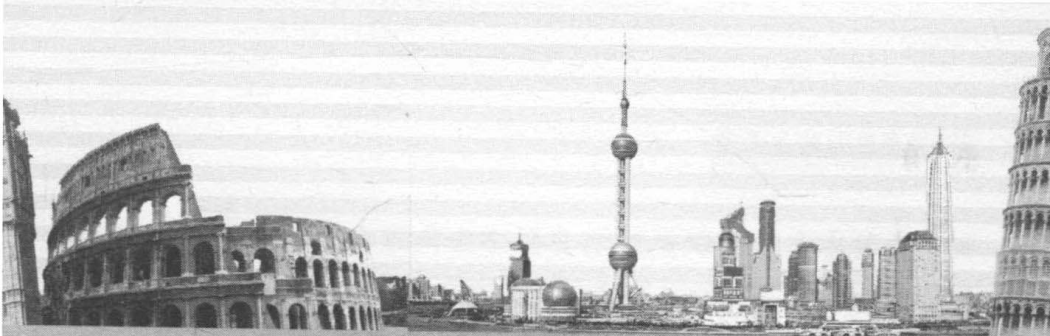
徐浩然
岁次己巳

根据2013年10月1日起施行的
《旅游法》编写

徐浩然 著

中国政法大学出版社





旅游维权 完全手册

藏
書
已
滿
一
年

根据2013年10月1日起施行的
《旅游法》编写

徐浩然 著

DR21.28
266
F-2



中国图书馆出版社

0298663

2013·北京



图书在版编目 (CIP) 数据

旅游维权完全手册 / 徐浩然著. — 北京 : 中国政法大学出版社,

2013. 8

ISBN 978-7-5620-4944-9

I. ①旅… II. ①徐… III. ①旅游业—法规—中国—手册 IV. ①

D922. 296-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第190063号

- 书 名 旅游维权完全手册 LUYOU WEIQUAN WANQUAN SHOUCHE
出版发行 中国政法大学出版社 (北京市海淀区西土城路 25 号)
北京 100088 信箱 8034 分箱 邮政编码 100088
邮箱 zhengfadch@126.com
<http://www.cuplpress.com> (网络实名: 中国政法大学出版社)
(010) 58908586 (编辑室) 58908285 (总编室) 58908334 (邮购部)
- 承 印 固安华明印刷厂
- 规 格 880mm × 1230mm 32 开本 9.5 印张 220 千字
- 版 本 2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷
- 书 号 ISBN 978-7-5620-4944-9/D · 4904
- 定 价 26.00 元

- 声 明
1. 版权所有, 侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题, 由印刷厂负责退换。



自序

旅游一词，古已有之，较早可以追溯到南朝史学家沉约的《悲哉行》，诗中写道“旅游媚年春，年春媚游人”。到了唐代，旅游一词已经被大量运用，白居易的“江海漂漂共旅游，一尊相劝散穷愁”，韦应物的“上国旅游罢，故国生事微”，旅游一词的传承沿用浓缩为中华古代文明的一个组成部分，其内涵也伴随着历史的长河不断衍生。20 世纪旅游已经成为发展最快速的新兴产业之一，包含“吃、穿、住、行、游、购、娱”七大环节，环环紧扣。旅游的存在具有其特殊的意义，天、人、自然现代完美联结的旅游改变了我们对传统旅游理念的认知，旅游是一种生活方式，旅游已经成为我们生活中的一部分。

作为一个产业，利益的驱使回避不了矛盾和冲突。当我们从美好的精神世界回到现实，面对那些充斥在旅游产业各个环节已经司空见惯却又屡禁不止的侵权行为、侵权事件，我们需要怎样一种态度，怎样一种方式去面对旅游中可能遭遇的权益侵害，去保护自己的合法权益？结合自己这么多年的旅游维权法律服务工作，正好有大量的旅游消费维权案例，或参与，或指导，于是想总结一本旅游维权完全手册，奉献给大家。同时，我也希望借此机会能够招募一批旅游消费维权方面的专家律师，

能够为网络上的维权者提供必要的法律服务支持，帮助网友解答疑难法律问题纠纷，切实的解决旅游过程中出现的法律问题。

在本书编辑工作就要结尾的时候，恰逢《甘肃青年报》的好友来京旅游。有一天晚上我请他吃饭，结果他却向我吐槽参加“北京一日游”的种种不愉快。在旅游的过程中，被导游给予各种的脸色和种种“威逼利诱”去买商品，有时候甚至是威胁，让我这位做了几十年媒体工作的朋友大失所望，这种管理混乱的“北京一日游”现象何止又是北京呢？景区门票过高、“零负团费”、恶性竞争……当前，社会公众对旅游业存在的诸多问题反映强烈。

网上关于旅游消费维权的帖子数不胜数，我想，一方面在期待旅游管理部门加强执法力度的同时，作为旅游者，更应该掌握足够的法律知识，同时，通过法律手段来维护自己的合法权益。于是，我们成立了一个旅游消费维权课题组，与搜狐网旅游频道、人民网旅游频道、新浪网、新华网、腾讯网、华律网等进行了很好的互动。本书的部分案例也是摘自这些网站提供的线索，也通过律师帮助一些旅游者维护了合法权益。

4月25日，十二届全国人大常委会第二次会议表决通过了《中华人民共和国旅游法》，我正好与全国人大代表王明雯教授在北京前门看夜景，一起聊着这些旅游立法与维权的的话题。王教授对我说，在旅游行业快速发展的今天，出台这样一部规范旅游活动、促进旅游业发展、明确旅游市场规则的综合性的法律，可谓正当其时。

旅游法的立法宗旨是保护旅游者的合法权益，这也是旅游法的最大亮点。旅游法既在总则中设置了旅游者权利的相关原则规定，又单独设立旅游者专章，明确规定旅游者有权拒绝旅游经营者的强制交易行为，旅游者在人身、财产受到侵害时，

有依法获得赔偿的权利。这些规定，进一步完善了保护旅游者权益的措施，使旅游者的合法权益能够从纸上落到地上。

《旅游法》将于今年10月1日起正式实施。当务之急是既要立即着手制定、完善或修改相关的配套法规，将法律的宗旨和原则变成实施的细则，又要做好《旅游法》的宣传普及工作，让法律规定为社会各界所掌握，为旅游行业的健康持续发展提供完善的法治保障。

本书的出版，也得到了计静怡律师、任国强律师、及中国政法大学在读研究生郜晗等朋友的支持与帮助，在此一并谢过。希望新旅游法的出台能够为行业带来一些正能量，从而改善行业风气和旅游环境。

徐浩然

2013年8月于东交民巷

第一章 旅游热点事件与案例分析	1
跟团旅游签合同，发生纠纷有凭证	1
运输公司搞旅游，游客遇险无人陪	3
旅行社承包挂靠，承包者惹祸连累	4
导游擅自增加购物点强迫购物	6
导游车辆受伤，旅游公司负责赔偿	8
跟团香港旅游被车撞游客获赔6万元	11
“跟团”组织接待旅游团国家	13
合同未解除致客诉闹，旅行社被判还钱	16
出境旅游被领队，法定义务不可少	18
国内被强制出境，许可证被取消	20
越权经营出境游，境外代办被查处	23
是承诺乌龙？临登机才发现机票已过期一个月	25
是遇困之第五天，三亚游客溺水两天	26

目 录



自 序	1
第一章 旅游热点事件与案例分析	1
参团旅游签合同，发生纠纷有凭证	1
运输公司搞旅游，游客遇险无人赔	3
旅行社承包挂靠，承包者卷款潜逃	4
导游擅自增加购物点强迫购物	6
导游车祸受伤，旅游公司负责赔偿	8
随团香港旅游被车撞游客获赔 6 万元	11
“赌团”组织接待险遭甩团案	13
合同未解释散客拼团，旅行社被判还钱	16
出境旅游派领队，法定义务不可少	18
国内社屡做出境，许可证终被吊销	20
越权经营出境游，境外代办被查处	23
是谁摆乌龙？临登机才发现机票已过期一个月	25
遭遇郁闷之旅五天，三亚游竟缩水两天	26

钻石级客户投诉携程网, 机票定单被修改五次	29
住进平价宾馆, 床上尖钉扎破头	32
司机违章造成事故旅行社承担全责	35
旅游发生纠纷, 维权莫过度	40
旅游项目因飓风缩水, 保险公司被判赔 8400 元	42
房客上厕所所摔成重伤, 起诉旅馆获赔 15 万余元	45
旅游合同已签订, 被迫弃游也违约	49
公司“免费”旅游时炭火取暖双双中毒	51
景区免费旅行社却照旧收费, 游客投诉获赔	55
吉林 103 人团购, 遭遇假机票被拒登机	58
男子登山遇难, 家属状告“驴友”索赔 26 万	61
出国旅游遇机票超售, 旅行社成为被告	65
温州开出国内首张超售罚单	69

第二章 揭秘旅游业潜规则与风险防范

酒店浴巾藏刀片伤人, 顾客权益谁维护?	71
境外购物出问题如何解决?	74
旅游途中遭遇翻车, 伤者后续治疗费该不该赔?	77
服务标准与合同不符属故意欺诈吗?	82
游客随身物品遗失, 旅行社是否应该赔偿?	86
意外事故导致旅游者遇难, 旅行社是否有责任赔?	89
自由活动时下海游泳溺水, 旅行社是否承担责任?	92
旅行社可否因旅游者违约而扣留出国押金?	97
自助旅游组织者应担当哪些责任?	100
航班延误, 旅行社是否担责?	104

300 元游港澳, 要进 11 个购物店怎么办?	108
酒店客房可点播淫秽影视, 酒店做法合法吗?	110
酒店订婚宴遭遇霸王条款怎么办?	114
准星级是啥级? 酒店自定忽悠标准怎么办?	115
住酒店丢失钱包责任谁负? 要等警方来定吗?	117
“保健免费旅游”馅饼还是陷阱?	119
酒店设施瑕疵导致食客受伤怎么索赔?	122
酒店潜规则设置最低消费, 顾客一怒点 324 个包子	123
机票搜索网站特价机票忽悠人怎么办?	126
客人错过发团时间, 该找谁赔偿损失?	128
合同纠纷协商未果以致滞留该怎么办?	130
银发旅游该不该向 60 岁以上老人加价?	131
导游失职, 赔偿如何计算?	133
导游工伤, 旅行社如何承担责任?	136
导游擅自改变旅游行程导致的投诉怎么处理?	139
报团旅游出现旅游线路与实际不符怎么办?	142
旅行社推荐购物买到赝品怎么办?	143
外出旅游遭遇拼团怎么办?	144
第三章 旅游维权的法律常识问答	147
旅游者与旅行社	
1. 旅游者有哪些基本权利?	147
2. 旅行社有哪些种类?	148
3. 设立旅行社的必备条件有哪些?	148
4. 什么情况下旅行社可以设立分社?	148

5. 什么是旅行社质量保证金？	149
-----------------------	-----

6. 什么情形可以划拨旅行社质量保证金？	149
----------------------------	-----

旅游合同与旅游保险

1. 什么是包价旅游合同？	150
---------------------	-----

2. 如何看待旅行社信誉和旅游合同条款？	150
----------------------------	-----

3. 如何对待旅游合同中的霸王条款？	150
--------------------------	-----

4. 如何对待旅行社工作人员的承诺？	151
--------------------------	-----

5. 消费者可否享有解除合同的权利、是否可以转让给其他人	
------------------------------	--

出行？	152
-----------	-----

6. 消费者在旅游活动中是否可以单独活动？	152
-----------------------------	-----

7. 消费者是否有权不参加购买物品的活动？	153
-----------------------------	-----

8. 因交通工具的原因耽误行程，消费者可否要求赔偿吗？	153
-----------------------------------	-----

9. 出游旅行时该如何选择保险？	154
------------------------	-----

旅游维权与旅游监管

1. 发生旅游纠纷游客如何维权？	157
------------------------	-----

2. 消费者在旅游中应当注意的细节和如何保留证据？	158
---------------------------------	-----

3. 发生旅游纠纷时有哪些投诉途径？	158
--------------------------	-----

4. 什么是旅游投诉？	159
-------------------	-----

5. 向旅游质监所投诉的程序	159
----------------------	-----

6. 旅游投诉应当符合什么条件？	160
------------------------	-----

7. 旅游投诉范围有哪些？	160
---------------------	-----

8. 旅游者可以通过口头投诉吗？	161
------------------------	-----

9. 向旅游投诉处理机构提出投诉的时效期限为多长时间？	161
-----------------------------------	-----

10. 旅游者可以委托代理人进行投诉吗？	161
----------------------------	-----

11. 什么是共同投诉？	161
--------------------	-----

12. 旅游投诉的处理程序和时限是如何规定的？	161
-------------------------------	-----

13. 旅游投诉处理过程中, 投诉人与被投诉人能自行 和解吗?	162
14. 投诉中遇到对专门性事项需要鉴定或者检测的应 怎么处理?	162
15. 旅游投诉处理机构对旅游投诉可以作出哪些处理?	163
16. 什么情形旅游投诉处理机构不予受理?	163
17. 旅游投诉有哪些注意事项?	163

第四章 专家支招幸福旅游宝典 165

出游切勿选低价团, 看清行程中的细节	165
赴欧游兼代购, 不要带太多商品	166
机票打折广告虚假, 多辨别真假代理	166
节日出游血拼, 专家教你识别购物陷阱	167
消协提醒: 春节出行要慎签旅游合同	169
赴英中国游客应注重旅行社资质	170
出入境携带药品要谨慎	171
出游宝典: 入住欧洲酒店常识	174
自驾出游如何理赔, 专家为您解疑惑	174
境外游莫忘买保险	176
老人出游做足准备	177
“非法一日游”骗术揭秘	178
丽江旅游防骗基本常识	179
凤凰古城购物的六大防骗实招	181
专家为游客支招, 破解五大旅游陷阱	183
旅游维权指南: 防骗防宰学几招	185

盘点各种旅游相关保险	190
------------------	-----

教你报团旅游防骗 24 招	191
---------------------	-----

附录一 各地旅游投诉电话	196
--------------------	-----

附录二 旅游外出完全帮助手册	198
----------------------	-----

飞机篇	198
-----------	-----

火车篇	205
-----------	-----

汽车篇	217
-----------	-----

轮船篇	222
-----------	-----

防盗防骗防抢篇	225
---------------	-----

突发事件应急及出行常识	231
-------------------	-----

附录三 旅游类法律法规	235
-------------------	-----

中华人民共和国旅游法	235
------------------	-----

中国公民出国旅游管理办法	258
--------------------	-----

旅行社投保旅行社责任保险规定	265
----------------------	-----

漂流旅游安全管理暂行办法	269
--------------------	-----

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	273
----------	-----

旅游投诉处理办法	278
----------------	-----

后 记	285
-----------	-----

第
一
章

旅游热点事件与案例分析

参团旅游签合同，发生纠纷有凭证

案例回放

几名北京游客参加某旅行社组织的旅游团赴外地旅游，到达景区后地接社将他们与另外几拨儿客人合并成一个旅游团，行程中的景点好多与他们要去的不符，而且约定的三星级宾馆也被改成了两星级。事后这几名游客向旅行社进行投诉，但由于双方事先没有任何书面合同，因此游客也无法证明旅行社违约。

律师点评

旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立合同，并按照约定履行义务。国家旅游局2000年出台了“国内旅游标准合同范本”以及“出境旅游标准合同范本”，规定旅行社必须与旅游者签订合同，并推荐使用标准范本。

法律依据

1. 《中华人民共和国旅游法》(2013年10月1日起施行)

第五十七条 旅行社组织和安排旅游活动,应当与旅游者订立合同。

第五十八条 包价旅游合同应当采用书面形式,包括下列内容:

- (一) 旅行社、旅游者的基本信息;
- (二) 旅游行程安排;
- (三) 旅游团成团的最低人数;
- (四) 交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准;
- (五) 游览、娱乐等项目的具体内容和时间;
- (六) 自由活动时间安排;
- (七) 旅游费用及其交纳的期限和方式;
- (八) 违约责任和解决纠纷的方式;
- (九) 法律、法规规定和双方约定的其他事项。

订立包价旅游合同时,旅行社应当向旅游者详细说明前款第二项至第八项所载内容。

2. 《旅行社管理条例》

第六十一条 旅行社违反旅游合同约定,造成旅游者合法权益受到损害,不采取必要的补救措施的,由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款;情节严重的,由旅游行政管理部门吊销旅行社业务经营许可证。

运输公司搞旅游，游客遇险无人赔

案例回放

今年“五一”，一名陕西游客投诉陕西省某运输公司，称他们一家三口参加了该公司组织的“陕西——山西——绵山五日游”，交纳了1000元费用。旅游过程中，一名游客意外受伤并终生致残，运输公司虽然积极参与抢救，但拒绝为他们的过失而理赔。

律师点评

参团旅游要找正规旅行社已是老生常谈的话题，但有些旅游者出于种种原因还是上当受骗。运输公司怎么能经营旅游业务呢？这名游客在该公司的宣传海报中甚至发现了这样荒唐的话：“为了拓宽公司收入渠道，积极走向外部市场，我公司从1999年开始增加旅游业务，先后推出16条长途和12条短途路线，并成功运营，创收30万元”。消费者参加这样的旅游团一是得不到参加正规旅行社所能提供的旅游保险的保障；二是由于运输公司不属于旅游行业，因此旅游部门也无法对其进行有效的查处。

法律依据

1. 《中华人民共和国旅游法》（2013年10月1日起施行）

第二十八条 设立旅行社，招徕、组织、接待旅游者，为其提供旅游服务，应当具备下列条件，取得旅游主管部门的许

可，依法办理工商登记：

- (一) 有固定的经营场所；
- (二) 有必要的营业设施；
- (三) 有符合规定的注册资本；
- (四) 有必要的经营管理人员和导游；
- (五) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 《旅行社管理条例》

第四十六条 违反本条例的规定，有下列情形之一的，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得 10 万元以上的，并处违法所得 1 倍以上 5 倍以下的罚款；违法所得不足 10 万元或者没有违法所得的，并处 10 万元以上 50 万元以下的罚款：

- (一) 未取得相应的旅行社业务经营许可，经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的；
- (二) 分社的经营范围超出设立分社的旅行社的经营范围的；
- (三) 旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的活动的。

旅行社承包挂靠，承包者卷款潜逃

案例回放

2000 年 12 月至 2001 年 1 月间，黎某、杜某（湖南张家界人）等人，以北京中天旅行社接待部名义，租用北京崇文门饭店 203 房间作为经营场所，并以北京中天旅行社名义发布广告，在收取游客大量旅游款或购票订金后携款潜逃，此案共涉及游客 355 人，金额 99 万余元，堪称旅游业大案。此案系中天旅行

社内部管理混乱将部门随意承包所造成的，北京市旅游局在认定责任后，依据有关规定对该社进行了停业整顿，并动用了其10万元服务质量保证金对游客进行补偿。

律师点评

旅行社的随意承包挂靠，实质是非法转让或变相转让许可证的违规经营行为，北京中天旅行社的行为就是终酿恶果的典型事件。在此要告诫旅游者，报名时不要怕麻烦，需留心核查组团单位的资质，问明情况，如在门市部报名不妨找总社核实。此案的受害者交款后拿到的都不是正式发票而是收据，有的甚至是白条，而且所签旅游合同和收据上的章都是部门印章，而部门印章是不具有完全法律效力的。

法律依据

1. 《旅行社管理条例》

第六条 申请设立旅行社，经营国内旅游业务和入境旅游业务的，应当具备下列条件：

- (一) 有固定的经营场所；
- (二) 有必要的营业设施；
- (三) 有不少于30万元的注册资本。

第十条 旅行社设立分社的，应当持旅行社业务经营许可证副本向分社所在地的工商行政管理部门办理设立登记，并自设立登记之日起3个工作日内向分社所在地的旅游行政管理部门备案。

旅行社分社的设立不受地域限制。分社的经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。