

澳門遊客權益保護研究

Research on Protection of the Rights and Interests of Visitors in Macao

簡萬寧 著



澳門基金會 贊助
澳門霍英東基金會
澳門專業導遊協會 出版

澳門遊客權益保護研究
Research on Protection of the Rights and
Interests of Visitors in Macao

簡萬寧 著

澳 門 基 金 會
澳門霍英東基金會 贊助
澳門專業導遊協會 出版

澳門遊客權益保護研究

Research on Protection of the Rights and Interests of Visitors in Macao

作 者：簡萬寧
編 輯：簡萬寧
贊 助：澳門基金會
澳門霍英東基金金會

出 版：澳門專業導遊協會

出版日期：2008年8月

規 格：160毫米 X 230毫米

印 量：1000本

ISBN 978-99937-964-0-4

序

自改革開放以來，國內旅遊業發展迅速，國人往外走，外人走進來，國內游、出境游、入境游三大市場全面振興，國家對於這一“無煙工業”、朝陽產業寄予了很高期望，旅遊總收入及其佔GDP的比例逐年增長，並將隨2008年北京奧運會、2010年上海世博會的召開持續升溫，預計到2020年，我國將成為世界第一大旅遊目的地和第四大客源輸出國。伴隨著行業的迅猛發展，也必然產生各種矛盾和利益衝突，如何規範行業發展、保護遊客合法權益，作為一項法學研究的訴求日漸凸現。

內地並無專門的旅遊法或旅遊基本法，除國務院專門制定的《旅行社管理條例》、《導遊人員管理條例》、《中國公民出國旅遊管理辦法》等行政法規和國家旅遊局發佈的各種部門規章外，全國大部分省(市)人大制定了綜合性的地方旅遊法規；早在上個世紀八十年代我國就開始著手起草旅遊法(草案)，但由於種種原因至今未能出臺；學術界和業界對於制定統一的旅遊法呼聲一直很高，《中國旅遊業發展“十五”計劃和2015年、2020年遠景目標綱要》更是提出應當堅持科學的旅遊法制建設方向、並提出了制定統一的旅遊法的目標。相較於內地，澳門的旅遊業並不是新近才發展起來的，其旅遊業（包括博彩業）早就當之無愧地成為地區的支柱型產業，但相似之處是澳門也沒有旅遊基本法，完善法律的需求同樣迫切。

不管是內地還是澳門，是否要制定一部統一的旅遊法尚存爭議，但將旅遊作為一個單獨的法學研究物件當屬無疑，從行業准入、交易規制、權益保護等角度進行系統地進行研究是必要的、且意義重大。法律的制定是相對滯後的，隨著新興產業的發展，這種滯後性會愈加明顯，但是法學的研究必須走在前頭，以為法律的修訂提供雄厚的理論支撐。內地旅遊法遲遲不能出臺，除了立法體制、管理部門不統一等原因外，旅遊法學研究不夠充分也佔了很大比例，國內各種旅遊法教材繁多，但是專著、專論卻非常稀少，但我相信一旦得到重視，在這樣一個資訊爆炸的時代，專著、專論稀少的缺憾很快就會得到彌補。

呈現在讀者諸君面前的這本《澳門遊客合法權益保護研究》，是簡萬寧博士對其碩士階段研究的進一步擴展、深化和昇華之作，也正是一部研究遊客權益保護的專著，可謂應時而生。簡博士深諳澳門的旅遊業特徵和旅遊立法、司法、執法現狀，在掌握極其豐富的理論、實踐資料的基礎上，通過比較、實證

等研究方法，從旅遊活動主體的定義出發，依次遞進至旅客權益的內容、保護、國際實踐，最終開出了立足澳門實際的藥方。本書文風細膩、措詞嚴謹、脈絡清晰，有條不紊地將其對這一課題的理解和思考豐潤、圓滿地表達了出來。本書另一特徵是涉及領域廣泛，作者成功地穿梭於旅遊學、經濟學、法學等學科間，最終落腳處將法理學、立法學、行政法、民商法學、國際法學、訴訟法學的相關知識融會貫通，將遊客權益保護各個方面的問題和解決路徑系統地凸現了出來，方便他人閱讀和學習。本書同時也是澳門法律運行的小百科全書，可作為內地瞭解澳門法律的視窗之一，作者在描述這些現狀、成因的同時，也在諸多方面提出了中肯的建議。我想，本書不僅是作者對澳門遊客權益保護這一課題研究的彙報，更是作者多年來研習法律的一個總結。

值本書付梓出版之際，欣然為序。一望本書能起到作者期望的效果，對推動澳門遊客權益保護法律制度的完善、乃至中國內地旅遊法律的發展有所裨益；二望作者百尺竿頭，更進一步，有更多有洞見的成果面世。

錢明星^①

2008年3月3日於北京

^① 錢明星：北京大學法學院教授、法學博士、博士生導師、中國法學會民法學經濟法學研究會常務理事。

序

一部推動法制化、文明化的好書

“在澳門特別行政區境內的澳門居民以外的其他人，依法享有本章規定的澳門居民的權利和自由。”這是《澳門特別行政區基本法》第三章“居民的基本權利和義務”中明文規定的有效內容。其積極意義與作用顯而易見、不言而喻。經濟上，澳門是遠近聞名的國際旅遊城市，2007年到埗遊客高達2700萬人次，超出人口比例50倍，為澳門市場提供了豐富的消費資源，或者說，澳門發展對遊客的依存度極高；文化上，澳門是傳統的中外文化交流中心，這是中華人民共和國的第31個世界文化遺產所在地，急劇擴充的遊客抵埗使得新形勢下對外交往頻率、節奏更快，理解、尊重、和諧、寬鬆令賓主互受啓迪；政治上，澳門作為實行“一國兩制”的特別行政區，正全面而深刻地展示出新型社會制度的巨大生命力和優越性，它應該也有可能成為驗證求同存異、和而不同、共生互利等開明開放理念的形象示範區。

澳門既是微型社會，也是微型經濟體；澳門既是經濟比較繁榮的地區，又是文化積澱深厚而開放型城市；澳門既是地位特殊、作用突出的特別行政區，又擁有可資進一步系統開發的文化資源寶藏；澳門已經達到構成國際上重要參照值的發展水平，而其未來在精品化、高競爭力、高和諧度、高法治化目標下的成長、開發前景更加令人鼓舞。1999年的回歸標誌著澳門已進入其歷史發展的嶄新階段，標誌著“一國兩制”成為特區發展、前進的制度性優勢和根本性保障。澳門很小，但小得精緻、小得可愛、小得令人不可思議；澳門很美，不僅有區位、地理優勢，而且有與眾不同的歷史積澱，不僅有難得一見的國際級歷史文化遺產，而且有熱情好客、平等待人、賓至如歸的人文環境；澳門是強勢經濟體系，它的國際自由港、單獨關稅區地位和不俗的國際化程度令人羨慕，它也是全球六、七十微型經濟體中發展成果可列為第一方陣的成員，當然，不容迴避，澳門也是弱勢經濟體系，它的超小型規模、海港有名無實、產業結構相對單一、勞動力素質偏低等項，構成了發展的制約。

揚長避短、趨利避害，這是確定發展定位、思考發展路向的一項基本原

則、基本要求。何謂長何謂短，何謂利何謂害，衡量標準不同，判斷當然有異，說來輕鬆簡單，但要真正理解並付諸實踐也並不容易。作為澳門居民也好，澳門學者也好，不斷提升對社會現象的關注，不斷思考發展經驗的總結，是新時期新形勢下確保特區長治久安、繁榮穩定的一個重要條件。隨著澳門正經歷其歷史上不曾有過的最快最好發展周期，隨著澳門綜合競爭力的快速提升，澳門的法治化建設與和諧化程度的推進也在迅速加速。令人頗感欣慰的是，澳門居民綜合質素與年輕一代學者型專業人士總體水平，近年亦形成同步加速提升之勢。即將同廣大讀者見面的這部專著《澳門遊客權益保護研究》，是簡萬寧博士在澳門科技大學攻讀法學博士學位的多年精心研究成果，這是近年湧現的一大批優秀研究成果中頗具代表性、典型性的一部。

這部專著好就好在它抓住澳門龍頭產業有序發展中必須面對、必須正視的一個主題——遊客權益保障。簡博士邏輯思維能力較強，對社會、對市場的觀察也較深刻，在這部大型專著中，他對作為旅遊活動主體的遊客的法律地位界定，遊客的基本權益性質和科學分類，對遊客權益保護的途徑與特點、意義與作用作出了自成體系的闡述，提出了立法保護、執法保護、司法保護等官方保護與社會保護、自我保護相結合，地區保護與國際保護相結合，機制性保護與維權意識相結合等原則。毫不誇大地說，這是一部容量較大、觀點新穎、系統性較強且文字流暢的優秀研究報告，是一部推動旅遊市場法制化、文明化建設的好書。本人有幸成為先讀為快的第一批讀者之一，極受啓發與鼓舞，本人也期望並相信，它一定能受到相關政府部門與學術界、經濟界普遍而熱烈的支持與認同，並為規範澳門旅遊市場、切實保護遊客權益、促進龍頭產業健康持續發揮其一份有益、有建設性的促進作用。

楊允中^①

2008年3月於濠江陋室

^① 楊允中：教授，法學博士、經濟學博士，第九屆、第十屆全國人民代表大會代表，澳門大學校長高級顧問兼澳門研究中心代主任，澳門學者同盟會長。

內容簡介

本論文運用比較分析、社會調查與理論聯繫實際的方法，探討世界旅遊組織、旅遊發達國家和地區在保護遊客合法權益方面所取得的成功經驗，為澳門對遊客合法權益進行保護提供理論根據和實踐經驗。

本文約三十二萬字，由前言和五章構成。

前言部分主要介紹撰寫本論文所採用的研究方法、選題的目的和意義、突出的特點和創新之處、基本框架及主要內容、資料來源，並指出論文存在的不足。

第一章，藉助旅遊學的理論對旅遊活動主體進行探討，在比較分析不同學者以及不同國家和地區官方對旅遊活動主體定義的基礎上，歸納出合適本文研究的定義和稱謂，並把“遊客”作為本論文研究的法律關係主體。接著，進一步研究和論述遊客法律地位確定的法律依據、待遇原則和法律制度，進而介紹遊客在澳門的法律地位。最後，對旅遊發達國家和地區及國際組織賦予遊客法律地位的相關法律規定進行比較研究。

第二章，運用法理學和民法學的相關理論，在界定“權益”的內涵、外延及分類的基礎上；進一步探討遊客權益產生的依據和種類；並對世界各國和地區的消費者權益的產生和嬗變的過程進行比較研究，為研究遊客權益的產生和演變尋找理論根據；最後，從法學角度對遊客權益的特徵進行全面探討。

第三章，從法學角度探討“保護”的定義、特點和分類，在此基礎上，進一步探討保護遊客權益的各種途徑，並指出各種保護途徑存在的不足。

第四章，比較研究旅遊業發達國家和地區以及國際組織在保護遊客權益方面所制定的各種法律、法規及規範性法律文件，以及已建立的各種法律制度，為澳門在這方面提供借鏡。

第五章，從經濟學角度，探討國家(政府)調控經濟的作用和必要性，從而為澳門特區政府干預經濟提供充分的理論根據。據此，建議政府必須適度干預澳門旅遊業經濟和市場運行，建立和健全相關保護遊客合法權益的各項法律機制，確保遊客合法權益的實現。

[關鍵詞] 遊客 權益 法律保護

ABSTRACT

By using comparative analysis, social investigation and theoretical and empirical studies, the author researches the successful experiences achieved by the World Tourism Organization, the advanced tourism countries and regions for providing Macau with the theoretical basis and practical experience in protecting the legal rights and interests of visitors.

The dissertation is divided into 5 chapters and a preface with about 320 thousand words.

The preface briefly introduces the methods of research, the significance and purpose of choosing this topic, the character and creativity of it, the basic frames, collection of information etc., it then points out the shortcomings in the dissertation.

Chapter One explores the subject of “tour” by means of theory of Tourism. On basis of comparison and analysis of the definition of the subject of tour made by different scholars and governments of different countries, the author sums up the suitable definition and name for this dissertation. It thus regards “visitors” as the subject of all legal relations related to it. Further researches and demonstration are made of the legal basis, principles of treatment and legal system for identifying the legal positions of visitors, and then introduces the legal position enjoyed by visitors in Macau. Finally compares with, and analyzes the relevant legal provisions on giving the legal positions to the visitors by the tourism-developed countries, regions and international organizations.

Chapter Two correctly defines the intension, extension and categorization of “rights and interests” by using of relevant theories of the legal philosophy and civil law, and makes further researches on the basis, types and characteristics of the rights and interests of visitors. The author focuses on comparative study of production and development of rights and interests of the consumers in various countries and regions, so as to seek for the theoretical basis for researching on production and development of rights and interests of the visitors. Finally, a further study is made by this dissertation on the overall rights and interests enjoyed by visitors from the angles of legal science.

Chapter Three researches the definition, character and categorization of “protection” from the angles of legal science , and makes further exploration of various ways for protecting the legal rights and interests of the visitors on the basis of the former, and points out the shortcomings of them as well.

Chapter four compares and researches various laws, regulations, normative documents of law and legal systems made and established by the tourism-developed countries and regions for protecting the rights and interesting of visitors, so as to provide Macau with experiences and benefits in this aspect.

Chapter five researches the function and necessity of state intervention in economy from the angles of economic science, so as to provide Macau SAR government with the sufficient theoretical basis for intervening in national economy. Basing on this, the author suggests that Macau SAR government have to intervene in the economy of tourism and markets for its proper operation, and establish and perfect the relevant legal mechanisms for protecting the rights and interests of visitors, so as to ensure realization of those rights and interests.

[Key Words] Visitors Rights and Interests Legal Protection.

前 言

澳門回歸後，澳門特別行政區政府因應形勢的發展，因勢利導，果斷地作出產業結構的調整，重新定位經濟。為落實這一戰略決策，特區政府在《二零零二年財政年度施政報告》中確立了“以旅遊博彩業為龍頭，服務業為主體，其他行業協調發展”的新的經濟定位。自此，旅遊業的地位得到確立和鞏固，為澳門整體產業的發展發揮了舉足輕重的作用，旅遊業也成為帶動和協調本地經濟發展以及創造本地生產總值(GDP)的重要經濟部門。

在新的產業政策的指導下，以及各種有利因素的影響，譬如：回歸效應；中央政府各項政策的配合和支持，放寬對內地居民出國和到港澳旅遊的限制，逐步開放“自由行”；澳門博彩業強勁發展的帶動，澳門旅遊業獲得長足發展，每年入境旅客的總人次連續八年增加，發展速度和勢頭令人刮目相看，前景喜人。從政府公佈的統計數字，足以說明。例如，2007年全年的入境旅客總量高達27,003,000人次，較上一年(2006年)的21,199,000人次上升22.75%。

由於澳門旅遊業的發展步伐過快，旅遊經營者的經營理念、經營策略和手法來不及調適，落後於形勢，仍然維持老一套的傳統經營模式，以致無法排除和擺脫旅遊業發展中產生的摩擦和日益尖銳的矛盾。有些旅遊經營者本唯利是圖、過海神仙等不健康、不誠信的經營理念，我行我素、各自為政、各師各法。為壟斷旅遊市場和爭奪客源，對內，撕毀行業盟約、踐踏行規，採取惡性競爭之手法，相互殘殺；對外，以“負團費”、“零團費”出售旅遊產品，濫收客源，甚至，以身試法，以不入賬方式，私下反回扣給境外的組團社或主管人員。長此發展，終於釀成2006年慘痛的結局。在2006年的第二、三季度入境團客連跌6個月，7、8、9月份最為嚴重，幾乎到了癱瘓的地步。跌幅以內地入境團客為甚，依次為台灣和香港。從澳門統計局2006年對內地入境團客統計數字可見一斑。3月份為該年最高峰，有25.2%的增長，4月份下滑到22.7%，5月份大假不升反跌到19.3%，6月份為16.3%，7月份略為上升到18.5%，8月份至11月份均有下跌(12月份回升)。雖然2006年全年入境澳門的內地旅遊團客仍有輕微升幅(與2005年相比，升幅為8.4%)，但是升幅已經低於香港入境澳門的團客一大折(與2005年相比，升幅為34%)。2006年全年的入境旅客總量增長接近2千2百萬人次，而入境澳門的團客僅為292萬人次，比例僅為1成多一些，佔幅些微。

如此惡果皆為人所釀成，旅遊經營者惟有自食其果。其惡果已經彰現，許多旅遊經營者連連虧蝕，不敢戀戰，惟有關門大吉，退出市場；能留下來財力雄厚的旅遊公司也不能獨善其身，至少也損手爛腳，傷痕累累，元氣大損。痛定思痛，亡羊補牢乃為業界最好的對策。最終，三地業界不得不聯手出招，聯合抵制“負團費”、“零團費”，堅拒接待低價團。香港和內地首當其衝，訂立防守盟約，澳門業界也響應跟隨。綜上，折射出一個問題：“負團費”、“零團費”以及不正當競爭是導致2006年團客數量下跌的罪魁禍首。

然而，由於個別經營者自私自利思想的作祟，本位主義嚴重，“負團費”、“零團費”始終無法根除。結果，2007年於香港、澳門和內地接連發生諸如無牌、違規經營，泛收費用，黑店購物，附加收費項目等宰客、坑客事件，嚴重損害遊客權益的事件，譬如：香港的“黑店”事件，澳門的“黑沙事件”，內地廣州和珠海的“黑旅行社”和“黑導遊”事件，等等。

在“負團費”和“零團費”的蠶食下，難於確保旅遊經營者進行誠信經營，公平交易。為圖利，他們必施計謀，乃至施以旁門左道之法，諸如：(1)隱瞞事實真相，不如實履行告知義務，使遊客在不知情的情況下上當受騙；(2)虛假廣告，故意誇大或失實宣傳旅遊產品或服務，招攬團客；(3)誤導、誘迫遊客消費(購物和接受服務)；(4)不全面、正確履行旅遊合同，隨意違約；(5)任意附加自費項目，誘迫遊客消費；(6)旅遊產品貨不對版，旅遊物購價高質次，乃至假冒偽劣；(7)不誠信待客，交易不公平，宰客、坑客；(8)不尊重遊客的人格尊嚴、風俗習慣和宗教信仰，隨意挖苦、刁難和辱罵遊客；(9)不嚴格遵守合約精神，濫用格式合同、格式條款(標準條款)，任意剝奪和限制遊客權利，減少和排除自己的義務；(10)丟團、丟客。

要深入瞭解“負團費”、“零團費”以及不正當競爭產生的緣由，可從如下幾方面進行分析：

一、經營者方面。旅遊經營管理人才欠缺，管理經驗貧乏，市場決策的思路和指導思想存在缺失；經營管理模式老套、過時；經營手法相仿效法、缺乏創新性；經營行為盲目、冒失；旅遊產品單一，沒有吸引力；資訊渠道狹窄、不暢通，硬件設施落後，技術含量低；旅遊資源開發與利用不合理和不科學。加上，經營者法律意識薄弱，全局和集體觀念不強，自私自利、見利忘義、惟利是圖，不可避免地導致不公平、不正當的惡性競爭，人為地違反市場運行規律，擾亂旅遊市場秩序，抵觸特區的政策和法律，背離了政府的施政方向。

二、行業協會方面。行業協會發揮作用效果不彰，內部協調乏力；會員不守本份，不能自覺地接受行業協會內部自律機制的管束，反而，我行我素，任意妄為。行業協會之間協調、溝通不足，各自為政，本位主義、山頭主義嚴

重，只顧本行業利益，罔顧其他行業的利益和社會的整體利益，乃至以犧牲其他行業的利益和社會的整體利益為代價來實現和滿足本行業的利益。

三、立法方面。在新的歷史時期，基於情勢的變化，社會、經濟和政治等因素也隨之發生變化，而作為社會意識對社會存在能動反映的法律還無法與之同步，滯後於社會的發展。明顯地，兩者之間的矛盾日益嚴重。總之，決定着法律的物質生活條件的變化必然對法律提出新的要求，必然推動法律的立、廢、改、補等立法活動。然而，澳門目前的現狀是旅遊法律環境未如人願，現行法律、法規不適時、不配套、不系統，難於適應社會的發展要求。無論是特區政府管理公共事務活動，還是行業、居民的各項活動都需要法律、法規來規範和調整，可是現實的要求卻得不到滿足，且相差甚遠。調整和規範旅遊業市場活動的法律、法規更是少之又少，且零散、過時，又沒有形成體系化，甚至法律條文之間相互抵觸，給操作帶來諸多的不便。旅遊業的迅速發展與旅遊立法滯後之間的矛盾日益加劇，旅遊業的發展失去法律強有力的維護和保障，市場運行無法納入法律的運行軌道。

四、行政(執法)方面。就行政部門內部管理而言，組織架構設置不合理，權責分配不清，分工協作機制失調，職能發揮效果難顯，使到監管旅遊業市場運行和保護遊客權益的工作頻現缺失。就對外的公共管理而言，政府囿於“積極不干預市場”的錯誤理念，採取放任的態度，甘當市場“守夜人”，而不是市場的“裁判者”，聽任市場機制自發調整；甚至當市場出現自我調節失靈時以及市場正常運行遭受嚴重衝擊時，政府仍然容忍，不能主動、迅速地積極介入，進行適當、有效的干預，紅燈警告，糾正違規行為，制裁違規者；而是消極、被動地任由市場自身乏力的調節，任由業界內部機制自行協調解決。當市場出現問題時，總以“積極不干預市場經濟之政策”為自己脫責或尋求藉口。

五、司法方面。司法訴訟活動的時間冗長，耗時費財，受害者的權益得不到及時的救濟，致害者的違法行為也得不到及時的懲處，因而使到阻遏和教育的作用發揮失效。

澳門旅遊業能否保持長盛不衰、持續發展，旅遊消費者(遊客)起著極其重要的決定作用。換言之，就是保證旅遊業的客源市場長興不衰，確保遊客的回流，且不斷增長。道理不言而喻，遊客就是澳門旅遊業的生命，是我們的“搖錢樹”。要做到這一點，我們應該懂得既要賺遊客的錢，又要愛護和保護他們；不應僅為滿足目前的利益和個人的利益，而不擇手段，任性地摧殘、甚至毀掉這棵“搖錢樹”。這樣做，長遠來看將給澳門旅遊業帶來不可彌補的損失，甚至可能斷送澳門旅遊業。

當今，世界許多旅遊業發達的國家和地區、或者旅遊業發展中國家和地

區、乃至國際旅遊組織都已經意識到這一點，也都在探討和嘗試一切可行性的應對措施；其中，最為有效、最有實用的莫過於法律手段。為有效地監管旅遊業的市場行為，創造良好的旅遊環境，保護遊客的合法權益，無論是制定旅遊法律、法規，還是建立和健全各項機制，乃至進行旅遊領域的法律問題的理論研究，都能發揮積極的重要作用。總之，在全球範圍內，已經開始注意到制定和完善旅遊法律、法規，以及建立和健全旅遊業管理機制和保護遊客合法權益的重要性和必要性，並都在積極地採取切實可行的措施。

經調查和研究許多有關澳門旅遊業方面的資料和法規發現：第一，澳門現行的旅遊法律、法規殘缺不全，沒有形成內部統一協調體系，甚至有些法律、法規已經過時，根本無法規範現時澳門旅遊業的情勢；第二，旅遊業的法律制度不健全，保護遊客權益的機制亦尚未完善；第三，探討和研究旅遊法律問題和法律制度的學術領域更是相對薄弱，甚至有些領域還是空白的。據此，可以得出結論：澳門目前有關旅遊業的法律、法規、法律制度存在的問題相當多，有進行改進和完善的空間和必要。

鑒於澳門旅遊法律、法規、法律制度及旅遊業管理機制的薄弱環節，加上，至今涉足該領域的法律問題研究的學者寥寥無幾、研究的氛圍不濃，且未有突出的研究成果。鑒此，筆者對該領域的研究和探討頗感興趣，決定專致於該領域的理論研究，並希望能為澳門旅遊法律領域的理論研究儘一點綿薄之力。由於澳門旅遊的法律問題涵蓋的領域相當廣泛，而且也相當複雜，不可能一蹴而就，只有輕重緩急、循序漸進、按步就班、逐個攻破。受制於本人現有的專業知識水平和研究能力，博士學位論文僅限定在“遊客權益保護”方面；論文題目擬定為“澳門遊客權益保護研究”；以此定調，研究的重心和攻堅的課題也以其為主軸。之所以確定“澳門遊客權益保護研究”為論文題目，主要的考慮是：（一）立足於民商法學科，不偏離自己的研究專業方向；（二）有碩士論文的思路和撰寫經驗作鋪路，方向明確，容易入手；（三）有多年從事旅遊業實際工作所積累的寶貴經驗，了解行業的運作和實務，確保理論研究密切結合實際，摒棄純粹理論化的弊害，使研究成果具有現實意義和實踐意義。

本文以國際條約、國際旅遊法律文件和澳門的相關法律、法規為主要依據，同時參照各國和地區的旅遊法律、法規的相關規定，立足於本地，從法律的視角和法律層面，探討旅遊活動主體的定義和法律地位；澳門遊客（主要是入境遊客和出境遊客）的權益；澳門遊客權益的保護；遊客權益的國際保護；發揮澳門特區角色健全保護遊客權益法律機制等法律問題。本文無論在研究方法方面，還是在構建理論主張方面均具創新和獨特的地方：

一、採用社會調查、理論結合實際、比較分析等方法。為構建科學合理的

論理主張，本文採用了多種研究方法：其一是，在對澳門旅遊業現狀作深入調查研究的基礎上，靈活地應用所學到的法學理論和法律專業知識緊密地與實際結合起來，把旅遊業的問題上昇到法律層面，並用法學專業知識思考和解決旅遊業的實際問題，擺脫空洞理論研究的思維，使研究成果更具實用性和可操作性，並能有效地指導實踐；其二是，通過比較分析別國和地區以及國際組織已經成功實踐的法律、法規和法律制度，吸收其有用、有益的成分，結合本地的實際，作為研究本地相同領域的經驗借鑒。

二、涉及多學科專業知識。為使本文的研究具有充分的理論依據，學科理論知識覆蓋面極其廣泛。法律方面：除了本地法律外，還包括國際法、國際條約和外國和外地法律；部門法方面除了旅遊法律、法規外，還有民商法、立法法、法律意識學、行政法、訴訟法、仲裁法等。其他非法律學科方面：除了旅遊學(主要包括基礎旅遊學、旅遊經濟管理學和旅遊經濟學)外，還有經濟學(主要包括西方經濟學和馬克思政治經濟學)、哲學、行政學等。

三、視野廣闊，具有前瞻性。雖然本文主要立足於本地、立足於本澳的旅遊業現狀研究如何保護遊客合法權益的法律問題，但是，視角並非僅局限於澳門本身以及現在，而是把視角放寬、放遠，放眼全球和將來，把觸角焦點集中在旅遊業的國際化和自由化，即旅遊服務貿易的國際化和自由化，預測澳門將來旅遊業發展的路向和構思。因此，本文的法學理論主張極大程度上建基於國際法、國際條約、世界貿易組織(WTO)與服務貿易總協定(GATS)的相關原則、規則，以及有關國際旅遊規範性文件。以澳門已締結加入和認可的國際條約以及雙邊協議為依歸，把它們具體化為本地的旅遊法律、法規和制度，優先切實履行國際義務，以及雙邊已約定的義務。

四、排除政治敏感性概念，應用創新概念。基於“一國兩制”的原則和精神，澳門是中央人民政府管轄下的一個“特別行政區”，有不同於內地的特有的立法、行政和司法等制度。研究顧及政治的敏感問題，以澳門為落腳點，研究澳門的旅遊法律問題，因此，本文對於相關概念的使用相當慎重，並作了相應的修改。例如，不使用“國際遊客”這概念，而是使用“出入境遊客”，以免把澳門當作一個具獨立主權的國家，模糊了澳門作為中國的一個地方行政區域的界限。又如，澳門已成爲許多國際條約的成員，所以澳門已締結、加入和認可的國際條約自然也適用於澳門，但是澳門並非一個國家，因此，本文避免僅使用“國家”，而是代之以“國家(或地區)”。這樣安排可把澳門囊括其中，避免概念的外延過窄而把澳門排除其外。

五、理論研究具有一定的深度和廣度。其一，本文以“遊客”為切入點，用一定篇幅對“遊客”進行比較研究，然後確立適合澳門實際的“遊

客”概念、名稱和外延。其二，應用民法和法理學相關理論對“權益”進行深入、廣泛的研究。其三，擴大了研究主體的範圍，在碩士論文原有的“澳門入境遊客”之基礎上，增加了“澳門出境遊客”和“澳門本地遊遊客”的主體範圍，統稱為“澳門遊客”，作為本文研究的主體。其四，擴大了遊客權益之保護內涵和外延，不局限於法律層面的保護，即立法、執法和司法層面的保護，亦擴大到非法律層面的保護如社會保護；不局限於外力(部)保護如法律保護、社會保護，亦擴大到內力(部)保護如自我保護(或稱自助行為或自我救濟)；不局限於事後的保護(或稱救濟)，即在權益受到非法侵害之後進行救濟，亦擴大到事前保護(或稱預防)，即採取一切有效的措施防範遊客的權益受到非法侵害。

其實，要探討和研究澳門旅遊業的法律問題不限於本文所涉，比較而言，遊客權益的保護尤顯重要和迫切，這是當今世界各國和地區都同樣遇到的嚴峻課題，也是任何一個發展旅遊業的國家和地區不可回避且必須解決的難題。所以，澳門要發展旅遊業，就得愛護和保護遊客，保障他們的合法權益。

眾所週知，旅遊業是一個跨越許多經濟部門的綜合性的服務行業，產業部門龐大，既有本地的，又有外地的；同時，旅遊業又以流動中的“人”(即遊客)為要素，既涉本地因素，又涉外地因素，關係繁雜，存在的問題也很複雜。總之，探究旅遊業的法律問題並非易事，當中既牽涉到許多實踐性的法律問題，也涉及許多理論性的法律問題，研究工程相當複雜和巨大。加上，筆者的學術水平和研究能力所限，以及資料的不足，論文中出現的缺點和不正確之處在所難免，在此深深地表示歉意，並由衷地希望讀者能賜以批評指正。

目錄

內容簡介(中文)	1
內容簡介(英文)	2
前言	1
第一章 旅遊活動主體的定義與法律地位	1
第一節 旅遊者定義的比較研究	1
一、中國內地對旅遊者的定義	1
二、歐美國家關於旅遊者的定義	6
三、有關國際組織關於旅遊者的定義	9
四、澳門官方與業界對遊客的定義和稱謂	10
第二節 關於旅遊者定義與稱謂之我見	12
一、旅遊者定義準確界定和統一稱謂的意義	12
二、關於旅遊活動主體定義與稱謂之我見	14
第三節 遊客法律地位的概述	25
一、遊客法律地位的定義	26
二、遊客法律地位的特點與內容	26
三、入境遊客與一般外國人法律地位的異同	26
四、遊客與旅遊目的地公(居)民法律地位的異同	27
第四節 確定遊客法律地位的管理制度	28
一、屬地管轄權與屬人管轄權之管理制度	28
二、入境、逗(居)留和出境之管理制度	29
第五節 確定遊客待遇的原則	31
一、國民待遇(National Treatment)	31
二、最惠國待遇(Most Favored Nation Treatment)	32
三、優惠待遇(Preferential Treatment)	34
四、互惠待遇(Reciprocal Treatment)	35
五、不歧視待遇(Nondiscrimination Treatment)	35
六、差別待遇(Defferential Treatment)	36
第六節 遊客在澳門的法律地位	37