

高等院校旅游教材

TOURISM

旅游法规案例

LUYOU FAGUI ANLI

本书编委会 编著

JINGXUAN
YU JIEXI

精选与解析

中国旅游出版社

旅游法规案例 精选与解析

本书编委会

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰 郭海燕

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游法规案例精选与解析/本书编委会. — 北京:

中国旅游出版社, 2004.3

ISBN 7-5032-2293-X

I. 旅... II. 本... III. 旅游业-法规-案例-
分析-中国 IV. D922.296.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 013135 号

书 名：旅游法规案例精选与解析

编 著 者：本书编委会

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn>

E-mail: cttp@cmta.gov.cn

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

开 本：850 毫米×1168 毫米 1/32

版 次：2004 年 3 月第 1 版

2004 年 3 月第 1 次印刷

印 张：9.375

字 数：235 千

印 数：1-5000 册

定 价：18.00 元

版权所有 翻印必究

序

随着我国旅游业的发展，旅游已经日益成为广大人民群众日常生活的重要内容。与此同时，在旅游活动中发生的法律纠纷也日益增多。诸如旅游者与旅行社之间，旅游者与下榻的饭店、旅馆之间，旅游者与其乘坐的各类交通工具如飞机、火车等之间，以及旅游者与其就餐的餐馆之间发生的纠纷便时有发生。这些纠纷的发生，不仅给众多的旅游者带来了烦恼，也给广大的旅游经营者带来了困惑，还给旅游管理部门乃至司法机关提出了如何解决和处理发生在旅游活动中的法律纠纷这一问题。

对于发生在旅游活动中的法律纠纷如何解决和处理，人们多有抱怨，认为由于国家至今没有出台专门的旅游法，以至于对上述法律纠纷的解决和处理无法可依，处理无据。其实，这种认识是有失偏颇的。如上所列的法律纠纷究其实质，都属于民事法律纠纷，即都是平等的民事主体之间发生的法律纠纷。而对于民事法律纠纷的解决和处理，其依据是我国现行的《民法通则》、《合同法》等法律、法规。诚然，运用民事法律、法规解决和处理发生在旅游活动中的民事法律纠纷，没有像搭乘飞机对号入座那么简单，而是需要专业的法律知识和对旅游的了解，才能准确和妥善处理发生在旅游活动中的民事法律纠纷。

针对上述认识问题，河北师范大学、河北大学、燕山大学等九所开设了旅游专业的院校老师们做了一件很有意义的事情，他们编写了这本《旅游法规案例精选与解析》，为更好地开展旅游

教学与实践起到了一定的借鉴作用。当然，对法律、法规的理解和解释，有立法解释、司法解释和学理解释等，对同样一个案件的审理，同一个法院或者不同的法院可能有不同的裁判。为此，就需要我们更加深入地研究并运用各项法律、法规去解决和处理发生在旅游活动中的各种法律纠纷。《旅游法规案例精选与解析》一书的编写和出版，正是起着这样的作用。

国家旅游局政策法规司司长

张坚钟

2004 年 2 月

目 录

第一章 旅游合同管理案例	(1)
案例一 合同主体不合法 履行欠妥应受罚	(1)
案例二 履行合同应诚信 违约遭罚自受损	(3)
案例三 合同标的要合法 内容违法害自家	(4)
案例四 要约邀请非要约 两者概念有区别	(5)
案例五 格式条款应公平 法律责任定分明	(7)
案例六 恶意串通害他人 合同无效法无情	(9)
案例七 丢失托捎钱款 责任公平承担	(10)
案例八 双务合同同时履行 行使抗辩切实可行	(12)
案例九 双务合同先后履行 后履行者抗辩合情	(13)
案例十 依法使用不安抗辩 维护权益称心如愿	(15)
案例十一 债务人故意逃债 债权人依法讨还	(16)
案例十二 已交定金作担保 自己违约难再要	(18)
案例十三 定金有别预付款 解决纠纷需辨别	(19)
案例十四 连带担保有规定 是非责任分得清	(22)
案例十五 合同允许变更 法律责任分明	(23)
案例十六 合同变更要明确 协商未果不变约	(24)
案例十七 出游前机票涨价 视情形游客补加	(25)
案例十八 合同转让程序严 履行过程要周全	(27)

案例十九	主债权转让他人 从债权一并转移	(29)
案例二十	合同履行善始善终 附随义务也要践行	(30)
案例二十一	债权人拒收订货 债务人有权提存	(32)
案例二十二	债权债务归一人 合同混同即终止	(33)
案例二十三	理解合同有分歧 当以诚信辨是非	(34)
案例二十四	约定条款不确定 通常习惯解释清	(36)
案例二十五	拒绝入境因“非典” 违约责任视情免	(37)
案例二十六	自然灾害虽无情 合同义务应履行	(38)
案例二十七	第三者致当事人违约 损失也应由其来承担	(40)
第二章	旅行社管理案例	(42)
案例二十八	股东责任有限 债务公司承担	(42)
案例二十九	公司名称有章法 勿要侵权惹麻烦	(44)
案例三十	公司合并有规定 相关事宜应弄清	(45)
案例三十一	股份公司未设成 连带债务应偿清	(47)
案例三十二	经营范围有规定 超越界限法难容	(48)
案例三十三	申请设立旅行社 条件一定要合格	(49)
案例三十四	分社并非独立法人 权利义务总社担任	(51)
案例三十五	合资协议虽达成 报批手续需履行	(52)
案例三十六	申办总社带分社 违反法规不通过	(53)
案例三十七	不按规章来办事 违法经营必受罚	(54)
案例三十八	地接社无证经营 组团社自食其果	(55)
案例三十九	违规出资转让 两者均属无效	(57)

案例四十	违约责任不可免	甬拿“非典”来遮掩	(59)
案例四十一	服务标准已下降	赔偿差额理应当	(60)
案例四十二	游程途中出意外	应视缘由来对待	(61)
案例四十三	同意免费加景点	视为赔偿理应当	(63)
案例四十四	越权经营出境游	境外代办被查处	(64)
案例四十五	误机责任有着落	全陪地陪及游客	(65)
案例四十六	擅自经营无法可依	违规操作处罚无情	(67)
案例四十七	因食品变质游客受损	旅行社先赔再行追偿	(68)
案例四十八	恶意串通垄断价格	法律不容自食其果	(69)
案例四十九	商业秘密被侵犯	依法维权挽损失	(70)
案例五十	广告宣传不实	有奖竞销违法	(72)
案例五十一	毁损名誉违法竞争	公开道歉赔偿损失	(73)
第三章 导游人员管理案例			(75)
案例五十二	要想考取导游证	学历要求有规定	(75)
案例五十三	只因患有传染病	通过考试不发证	(76)
案例五十四	资格证满三年失效	导游证吊销不再发	(78)
案例五十五	不可只顾把钱赚	证件失效赶紧换	(78)
案例五十六	导游工作不尽职	合法身份被怀疑	(80)
案例五十七	导游言行应注意	爱国意识要增强	(81)
案例五十八	解友之急去导游	私揽业务受处罚	(82)
案例五十九	增加景点游人疲惫	只顾赚钱实不应该	(84)

案例六十	诱导游客逛商店	如此旅游让人烦		(85)
案例六十一	导游讲解虽精彩	兜售物品实不该		(86)
案例六十二	尊老爱幼莫欺小	职业道德应提高		(88)
案例六十三	游客途中遇险	导游有权应变		(89)
案例六十四	游客无理取闹不该	导游委曲求全欠妥		(90)
案例六十五	费尽心机谋小费	道德法规双违背		(92)
案例六十六	精神文明应倡导	低级趣味不可搞		(93)
案例六十七	讲解庸俗惹众怨	中止导游更不该		(94)
案例六十八	串通欺骗旅游者	贪得回扣法不容		(96)
案例六十九	遇大雪虽属意外	旅行社难辞其咎		(98)
案例七十	导游失职未警示	游客冻伤谁负责		(100)
案例七十一	有权申请复议	无证带团没理		(101)
案例七十二	导游购买游客物品	亦属违规当受处罚		(102)
案例七十三	未经委派私自带团	虽属邀请法不可原		(104)
案例七十四	导游漏接旅游团	计分制度管理严		(105)
第四章 旅游饭店管理案例				(107)
案例七十五	保障游客安全	酒店责无旁贷		(107)
案例七十六	无论何人来住店	旅客身份须查验		(109)
案例七十七	夜赶火车摔重伤	饭店有责先赔偿		(110)
案例七十八	旅客损坏物品	单方定价无效		(112)
案例七十九	外国游客来入住	先验证件再留宿		(112)

案例八十	代转物品有手续 照章处理没问题·····	(114)
案例八十一	饭店工作做得好 客人巨款不缺少·····	(115)
案例八十二	旅游住宿有要求 须按登记来入住·····	(117)
案例八十三	客人粗心遗忘物品 宾馆及时登记收存 ·····	(118)
案例八十四	服务小姐收贿赂 查明之后被开除·····	(119)
案例八十五	以貌取人认贼为客 查验证件谨防上当 ·····	(120)
案例八十六	保安懈怠未擒贼 饭店有错应赔偿·····	(122)
案例八十七	预定雅间被人占 先来后到有规范·····	(123)
案例八十八	酒店不慎游客中毒 应按规定及时上报 ·····	(124)
案例八十九	坑顾客缺斤短两 有权利明察暗访·····	(125)
案例九十	饭店卫生不过关 执法规定遵守严·····	(127)
案例九十一	饭店违规搞赌博 法网恢恢难逃脱·····	(128)
案例九十二	娱乐场所所有规矩 违法乱纪毁自己·····	(129)
案例九十三	歌厅歧视残疾女 同等对待消费者·····	(131)
第五章 旅游交通管理案例·····		(133)
案例九十四	客运合同自购票生效 乘客财产应保障 安全·····	(133)
案例九十五	变更运输合同 需有相关凭证·····	(134)
案例九十六	安全运输人为本 火车伤客应负责·····	(136)
案例九十七	飞机颠簸致死亡 航空公司来赔偿·····	(137)

案例九十八	丢失托运贵重品	赔偿额度有规则		(138)
案例九十九	突遇大雾难起飞	丧失商机谁应赔		(139)
案例一〇〇	行李超重需补费	遵守规则理当先		(140)
案例一〇一	带刀登机被滞留	误机损失自取咎		(142)
案例一〇二	车票能否退还	取决退票时限		(143)
案例一〇三	旅客有票不能行	铁路依法来解决		(144)
案例一〇四	刹车不稳陶器毁	依法赔偿有限额		(145)
案例一〇五	游客坠车死因不明	铁路无据应负赔偿		(146)
案例一〇六	卫生间年久失修	客被困铁路有责		(148)
案例一〇七	火车空调出故障	承运部门应赔偿		(149)
案例一〇八	发车不准游客漏乘	多支费用车站负责		(150)
案例一〇九	索赔有时效	逾期难再要		(151)
第六章	旅游安全与保险管理案例			(153)
案例一一〇	旅游要有大发展	安全问题为首要		(153)
案例一一一	安全设施不完善	事故责任要承担		(154)
案例一一二	违规作业有隐患	保障安全再挣钱		(156)
案例一一三	车行险路应警示	安全要有责任制		(157)
案例一一四	自行退出旅行团	伤害事故责自担		(158)
案例一一五	隐瞒病情玩蹦极	责任自负自就医		(159)
案例一一六	钱塘观潮掉下江	不听劝告苦自尝		(160)
案例一一七	乘火车途遇意外	索赔偿两家共担		(161)

案例一一八	托运行李丢失 该向哪家索赔·····	(162)
案例一一九	车上混进拎包贼 导游失职社里赔·····	(163)
案例一二〇	项目之外骑马 不听劝阻死亡·····	(164)
案例一二一	疲劳驾驶出错 规范处理车祸·····	(166)
案例一二二	外国游客酒后猝死 依照程序处理后事·····	(167)
案例一二三	游客猝死酒店 责任视情承担·····	(169)
案例一二四	未投责任险 可罚两万元·····	(170)
案例一二五	不为游客办保险 事发再补时已晚·····	(171)
案例一二六	盗贼驾车出车祸 保险公司视情陪·····	(173)
 第七章 旅游出入境管理条例·····		(175)
案例一二七	护照有误依法定罪 旅行社赔偿损失费 ·····	(175)
案例一二八	无证欺诈经营 必受法律严惩·····	(177)
案例一二九	民事案件未了 不能出境旅游·····	(178)
案例一三〇	境外购物引祸端 相关法律应明白·····	(179)
案例一三一	出境换汇有规定 有法不依责难逃·····	(181)
案例一三二	到非开放区旅游 游宿证件须办清·····	(182)
案例一三三	老外欠缴税款 有权阻止出境·····	(184)
案例一三四	入境游客理应受检 带虫水果依法销毁 ·····	(185)
 第八章 旅游业财税管理案例·····		(187)
案例一三五	企业兼营业务 依法分别纳税·····	(187)

案例一三六	盈利不入账 受罚没商量	(188)
案例一三七	欠款先还谁 时间是关键	(189)
案例一三八	出租账号套现 单位个人挨罚	(191)
案例一三九	做假重开税票 偷税依法惩处	(193)
案例一四〇	公私挂靠经营 经济风险共担	(194)
案例一四一	管理费代资产 偷漏税罪不免	(196)
案例一四二	空开发票造假 偷税双方受罚	(197)
案例一四三	依法缴纳营业税 不应多占管理费	(198)
案例一四四	财务制度应把严 会计管理更规范	(199)
案例一四五	企业所得应纳税 免缴条件把握对	(201)
案例一四六	个人免税有条件 积极缴纳依法算	(202)
案例一四七	先纳税后断是非 严遵守执法程序	(204)
案例一四八	执法机关严守法 违反法规也该罚	(206)
案例一四九	处罚决定虽正确 程序违法应撤销	(208)
案例一五〇	企业形式选得好 合理避税效益高	(209)
案例一五一	为总社交费不该 单独缴税款合法	(211)
案例一五二	强收开瓶费违法 索精神赔偿无据	(212)
案例一五三	非法设立账外账 偷税受罚不冤枉	(213)
案例一五四	偷税又打征税人 抗税违法责难逃	(215)
案例一五五	违规私设“小金库” 财政监督依法查	(216)
案例一五六	外方经理要守法 个人所得须纳税	(217)
案例一五七	依法利用税率差距 合理避税实现双赢	(218)

案例一五八	资产折旧不可随意 依法操作符合规矩	(220)
第九章	旅游资源与环境保护管理案例	(221)
案例一五九	旅游、环保协调发展 保护资源刻不容缓	(221)
案例一六〇	非法倒卖穿山甲 国家法律不容他	(223)
案例一六一	非法毒害野生动物 情节严重依法论处	(224)
案例一六二	百年古树被盗卖 生态环境应珍爱	(225)
案例一六三	滥用职权盗林木 单位犯罪也担责	(227)
案例一六四	滥挖发菜沙暴成灾 治理草原造福后代	(228)
案例一六五	珍贵物种要保护 非法挖售应惩处	(230)
案例一六六	海洋生态缺监管 珊瑚资源被破坏	(231)
案例一六七	“圈湖大战”显危机 开发渔业应有序	(233)
案例一六八	开山取石山体被毁 破坏资源决不可为	(234)
案例一六九	天池大气被污染 防治措施要严管	(236)
案例一七〇	飞雪岩瀑布水质恶化 风景区污染防治 依法	(238)
案例一七一	乱扔烟蒂林被烧 保护责任须记牢	(239)
案例一七二	噪声污染环境 景区依法索赔	(240)
案例一七三	“卧龙书院”引发争端 古建遗存应归 国有	(241)

案例一七四	乱坟侵袭风景区	保护名胜应注意	(243)
案例一七五	风景区内搞建设	首要问题重环保	(244)
案例一七六	图赚钱假冒世界遗产	讨公道投诉东方佛都	(246)
案例一七七	景区经济要开发	豪宅别墅远离它	(247)
案例一七八	恐龙化石烧成砖	渎职责任应承担	(249)
案例一七九	农民私挖古遗址	文物出土应上交	(251)
案例一八〇	盗挖古墓贪钱财	触犯刑法悔不该	(252)
案例一八一	折枝采花景区禁止	文明游客从我做起	(254)
案例一八二	保护文物有法依	毁坏文物应担责	(255)
第十章	旅游消费者权益保护案例		(257)
案例一八三	承租人售假	出租者赔付	(257)
案例一八四	警示不明了	责任难脱逃	(258)
案例一八五	强行搜身违法	尊严不容践踏	(259)
案例一八六	欺诈游客无理	双倍赔付有据	(261)
案例一八七	租借执照违规	责任不能推诿	(262)
案例一八八	员工发布假广告	公司首先来担责	(263)
案例一八九	免责声明归无效	保障安全最重要	(264)
案例一九〇	司机鲁莽惹灾祸	赔偿索向旅行社	(265)
案例一九一	依法收取车位费	租赁关系不需赔	(267)
案例一九二	酒店违规收话费	依法赔偿应加倍	(268)
案例一九三	做虚假广告骗游客	旅行社有责受处罚	(269)

案例一九四 超市奶粉过期变质 店堂告示免责无效	(270)
第十一章 旅游投诉管理案例	(272)
案例一九五 受理投诉应依法 裁决之前须调查	(272)
案例一九六 文盲不会写诉状 口诉亦应被受理	(274)
案例一九七 案件管辖分地域 投诉对象须明晰	(275)
案例一九八 申请复议已过期 应按裁决来执行	(277)
案例一九九 购物不仔细 投诉乏证据	(279)
案例二〇〇 旅游投诉未超时效 游客受骗终获补偿	(280)
参考书目	(282)
后 记	(283)

第一章 旅游合同管理案例

合同法是维护社会经济运行秩序的基本法律，它规范的是市场主体在经济活动中的交易关系。在旅游活动中，合同关系无处不在。目前，我国尚未制定和颁布专门的旅游合同法。1999年10月1日正式实施的《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）作为规范市场经济秩序的基本法律，对旅游业的各种交易活动具有同样的调整作用。通过本章典型案例的具体解析，有助于理解和掌握订立合同的要求与程序、履行合同的基本原则和担保方式，理解和掌握合同的变更、转让及终止的条件以及违约责任，以不断增强守约与诚信意识，维护旅游者的合法权益，规范旅游活动秩序。

案例一

合同主体不合法 履行欠妥应受罚

2001年7月，某市旅游质监所接到游客张某等15人的投诉，称他们与某旅行社签订了一份旅游合同，参加该旅行社组织的海南环岛观光8日游。但在旅游过程中，该旅行社安排的服务项目，有的标准与原合同的约定明显不相符，如原定的三星级宾馆改为二星级，在岛上游览时原定的豪华空调中巴变成了普通中巴，餐饮标准也低于原定的标准。经旅游质监所核查，不仅游客