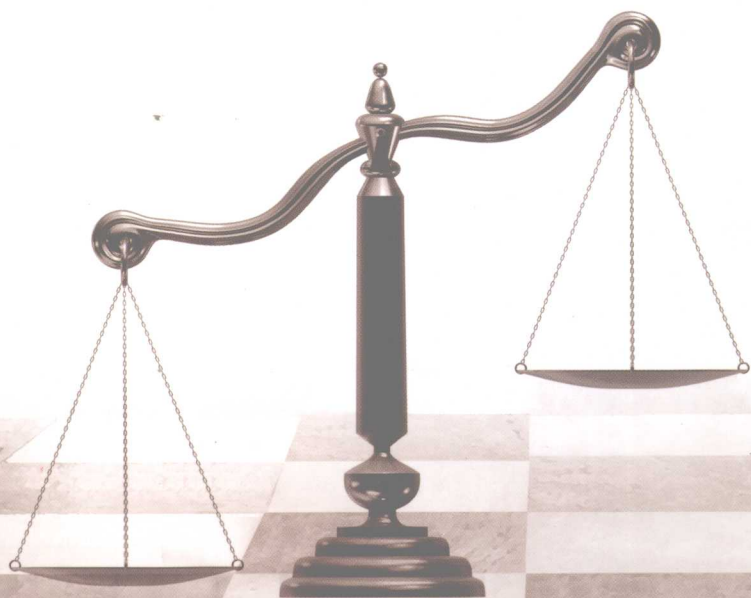


LÜYOU XIAOFEIZHE
WEIQUAN ZHINAN

旅游消费者 维权指南

邢彦明 吴圣奎 邢宝亭 © 编著



旅游教育出版社

LÜYOU XIAOFEIZHE

WEIQUAN ZHINAN

旅游消费者

维权指南

邢彦明 吴圣奎 邢宝亭 © 编著



旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:张瑞芳 孙春艳

图书在版编目(CIP)数据

旅游消费者维权指南/邢彦明,吴圣奎,邢宝亭编著. —北京:旅游教育出版社,2009.6

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1789 - 7

I. 旅… II. ①邢… ②吴… ③邢… III. 旅游业—法规—中国—指南
IV. D922.296 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 063895 号

旅游消费者维权指南

邢彦明 吴圣奎 邢宝亭 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	880 × 1230 1/32
印 张	7.375
字 数	192 千字
版 次	2009 年 6 月第 1 版
印 次	2009 年 6 月第 1 次印刷
定 价	18.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



前言

本书共七章,分上、下两篇。上、下两篇互为表里。

上篇为旅游维权案例评析,以两条主线贯穿整篇内容。第一条主线围绕旅游的“食、住、行、游、购、娱”六大环节展开,以现代旅游业的三大支柱旅行社、交通和饭店服务为重点,分别介绍交通、住宿、餐饮、游览观光、购物、娱乐旅游纠纷案例,以具体案例的形式帮助读者获得旅游维权的感性认识,提高依法维权的法律意识。第二条主线是旅游纠纷案例背后的旅游法律知识体系,分别介绍旅游合同、导游服务、旅游安全与旅游保险、旅游纠纷与解决途径等相关法律知识,将读者在旅游纠纷案例中获得的感性认识提升到理性认识,以帮助读者运用法律武器维护自己在旅游不同环节上的合法权益。两条主线一表一里,通过维权依据和维权指南两个小栏目,相互交叉,结合具体案例进行法理分析,并对每小节的重点内容进行归纳概括,以期使读者融会贯通。

下篇是旅游法规重点条款解读,提供部分常用旅游政策法规。授之以鱼不如授之以渔,通过上篇的案例评析,再加上下篇对重点条款作的简要注释,可以方便读者更加深入理解和自如运用旅游消费相关法律法规,使其不但知其然而且知其所以然。

编 者



目 录

Contents

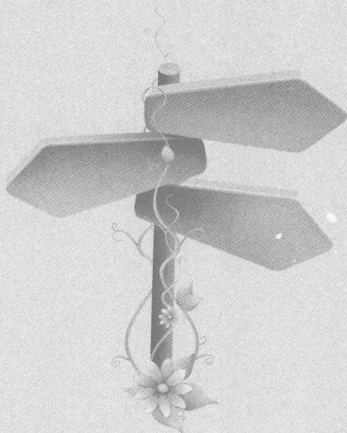
上篇 旅游法律维权案例评析

第一章 旅游交通	3
第一节 出现误机(车、船)事故怎么办?	4
第二节 行李、物品托运出现问题怎么办?	18
第三节 交通工具不符合约定怎么办?	31
第四节 发生旅游交通事故怎么办?	37
第二章 旅游住宿	48
第一节 住宿条件不符合标准怎么办?	48
第二节 住宿期间财物丢失怎么办?	58
第三节 发生住宿伤亡事故怎么办?	68
第三章 旅游餐饮	79
第一节 餐饮不符合卫生标准怎么办?	79
第二节 就餐发生安全事故怎么办?	83
第四章 游览观光	93
第一节 行程可否单方变更?	93
第二节 导游服务不合格怎么办?	109

第三节	游览过程中发生意外怎么办?	122
第四节	旅游服务质量不达标怎么办?	138
第五节	出境旅游出现问题如何解决?	148
第五章	旅游购物	161
第一节	随团景点购物出现问题如何解决?	161
第二节	游客单独购物出现问题如何解决?	170
第三节	委托代购、转交商品出现问题如何解决?	174
第六章	旅游娱乐	178
第一节	计划内娱乐活动出现问题如何解决?	178
第二节	计划外娱乐活动出现问题如何解决?	185
第三节	个人游娱乐活动出现问题怎么办?	189
下篇 旅游法规重点条款解读		
第七章	法规解读	197
第一节	关于《旅行社管理条例》	198
第二节	关于《旅行社投保旅行社责任保险规定》	203
第三节	关于《旅行社质量保证金暂行规定》	207
第四节	关于《导游人员管理条例》	211
第五节	关于《旅游投诉暂行规定》	215
第六节	关于《中国旅游饭店行业规范》	220
第七节	关于《中国公民出国旅游管理办法》	226

上 篇

旅游法律维权
案例评析



第一章 旅 游 交 通

第一章

“千里之行，始于足下。”旅游活动的异地性特征，决定了交通运输是旅游业的命脉。旅游交通运输是承运人按照约定的运输方式，在约定的期限内，为旅游者实现旅游目的而提供的将旅客及其行李从出发地运送到目的地的经营活动。随着现代旅游业的发展，旅游交通运输在整个交通运输，特别是在客运中占有越来越重要的地位。旅游交通运输业的发展，使现代旅游具有世界性、开放性的特征，而现代旅游业的蓬勃发展又使得交通运输的作用越来越突出，使旅游交通服务成为整个旅游产品不可分割的重要组成部分。按照运输方式的不同，可以将旅游交通服务分为铁路运输、公路运输、水路运输、海上运输、航空运输五大类别，各类运输方式各具特点、各有优劣。

为调整旅游运输中产生的各种社会关系，规范旅游运输市场，我国在交通运输立法方面，先后制定了《中华人民共和国铁路法》、《中华人民共和国道路交通管理条例》、《中华人民共和国民用航空法》等一系列法律法规，确立了旅游交通运输企业、旅游经营者和旅游者之间的权利义务关系。由于在大多数情况下，特别是在随团旅游的情况下，旅游活动是由旅行社和旅游者签订旅游合同，代游客办理出行和运输相关事宜。因此，旅行社也成为旅游运输法律关系的主体之一，从而使三方之间的法律关系表现得更为复杂。



第一节 出现误机(车、船)事故怎么办?

《合同法》第290条:承运人应当在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点。

一、约定期间或者合理期间的界限是什么?

《合同法》第290条规定:“承运人应当在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点。”因此,所谓误机(车、船)事故,就是指承运人未在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点,从而造成旅游者在时间上的直接损失,以及经济上可预测的间接损失。

约定期间主要是指承运人和旅游者在签订运输合同时就运输时间事项所达成的合意,一般载明在车船票证上,如飞机票、火车票、船票等票证上标明的正点到达时间。而所谓合理期间,是指在没有意外因素的情况下,交通工具在通常情况下应当到达目的地的时间点,如旅游大巴车按照正常运行速度到达某个景点所需要的时间。

那么,是不是只要承运人未在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点,就应当向游客承担违约责任呢?回答是否定的。由于造成承运人未能在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点的因素是多方面的,所以我们在遇到误机(车、船)事故时,考虑问题的角度应当包括:

1. 运输承运人、组团旅行社和旅游者三方各自的主观过错程度。
2. 是否存在法定免责事由。



案例1-1-1 游客能起诉航空公司航班延误吗?

焦点:航班延误可否得到经济补偿?

2005年“五一”黄金周,李女士等人按机票载明的登机时间准时去

乘坐某航空公司的航班,准备从北京飞往海南旅游度假。到达机场后,李女士等被告知该航班飞机出现故障,请乘客在候机大厅稍候。但直到距离原定起飞时间近6个小时后,李女士等乘客才登上飞机。事后李女士等人向法院提起诉讼,要求航空公司进行经济补偿。该案经法院庭前调解,航空公司对每位乘客给予200元的经济补偿。



维权依据:

《消费者权益保护法》第35条第3款规定:“消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。”《合同法》第107条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”李女士等游客在购买机票时,实际上就已经与航空公司签下了航空客运合同,航空公司应当按照客运合同提供服务,在约定期间内安全、准时地将乘客送达目的地。如果是由于航空公司自身原因,而非不可抗力造成航班延误,致使李女士等游客在机场长时间滞留,已经远远超出了约定期间或者合理期间的范围,航空公司实际上单方面违反了合同约定,应该担负起违约责任。因此,航空公司应当对由于航班延误给乘客造成的损失进行相应的经济补偿。



维权指南:

上述案例法律关系很明确,航空公司单方违反航空运输合同约定造成航班延误,应当承担经济补偿责任。但是,实践中,由于目前国家民航总局对航班延误补偿问题并没有直接的管理权力,其发布的《航班延误经济补偿指导意见》对各个民航公司只具有指导作用,并没有强制力,所以乘客要想得到经济补偿,并非易事。

那么,在航班延误情况下,乘客如何才能得到补偿呢?由于国家民航总局发布的《航班延误经济补偿指导意见》如何执行由航空公司自己决定,只具有指导作用而不具有强制力,乘客据此很难得到补偿。因此,乘客可以按《合同法》或者《消费者权益保护法》的有关规定进行投诉,或者提起诉讼,维护自己的权利。上述案例中,李女士等乘客根据《消费者权益保护法》向法院提起诉讼,使自己的合法权益得到了



保护。



案例 1-1-2 旅游巴士公司是否对车辆故障造成的延误承担责任?

焦点:汽车抛锚是否属于不可抗力?

2001 年 4 月 4 日,北京游客陈某等人租用某巴士公司提供的旅游车进行革命教育红色旅游。旅游团行进过程中,旅游车突然发生故障、半路抛锚。旅游车司机立即对客车进行抢修,3 个小时后故障仍未能排除,旅游团只好分别乘坐出租车原路返回,当天计划的行程被迫取消。旅游结束后,陈某等人要求巴士公司给予经济赔偿,巴士公司以汽车抛锚属于不可抗力为由拒绝赔偿,陈某等人将巴士公司告上法院。法院一审判决巴士公司补偿每位游客 90 元,共计 1 350 元。



维权依据:

旅游巴士公司作为承运人,是旅游运输法律关系主体之一。游客乘坐巴士公司的旅游车,双方存在运输合同关系,巴士公司应该按照合同约定,及时、安全地将旅客和行李运至目的地,并为旅客提供良好的旅行服务,这是承运人的基本义务。如果巴士公司在经营活动中不履行或不适当履行自己的义务,以及由于它的侵权行为而造成旅游者受损害时,就必须承担法律上的责任。需要注意的是,旅游运输企业承担法律责任的前提是它自己有过错,如果巴士公司违约或损害结果的发生不是由承运人或其工作人员造成的,而是由旅游者本人的原因或不可抗力造成的,巴士公司就可以减轻或不负法律责任。因此,本案的关键问题在于旅游车在中途抛锚是否属不可抗力事件。

根据我国《合同法》第 117 条的规定:“本法所称不可抗力,是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”旅游车故障并非不可预见、不可避免、不可克服事件,不属于不可抗力,巴士公司不能免除经济赔偿责任。《旅游安全管理暂行办法实施细则》第 6 条规定,旅行社、旅游饭店、旅游汽车和游船公司对用于接待旅游者的汽车、游船和其他

设施,要定期进行维修和保养,使其始终处于良好的安全技术状况,在运营前进行全面的检查,严禁带故障运行。所以,巴士公司在派出旅游车辆提供客运服务时,应当按照《旅游安全管理暂行办法实施细则》和《旅游汽车服务质量》的要求,在出发前对车辆应当进行细致的检修,做到“坚持一日三检,确保车况完好”,以保障其提供的交通工具符合正常使用标准。因此,如果巴士公司加强对旅游车辆的管理,车辆故障是完全可以避免的,不属于合同法规定的不可抗力。旅游车半路抛锚,说明巴士公司没有尽到必要的注意义务,所提供的服务没有达到行业标准,应当对由此给游客造成的经济损失承担赔偿责任。



维权指南:

上述案例中巴士公司构成违约是不言自明的,关键问题在于其违约行为是否存在法定的免责事由。所谓法定免责条款,或称不负责任条款,是指法律明文规定合同没有履行或履行不符合约定时,不承担违约责任的条件。也就是说,合同没有履行或履行不符合约定,只在符合法定条件时,当事人才可不承担责任。可见,法定免责属于合同不能履行或由于其他原因造成合同履行不符合约定,而不是当事人能够履行而不履行。

合同违约责任的法定免责事由大体有四种情况:一是不可抗力;二是对方当事人的过错造成合同不能履行或履行不符合合同要求的;三是标的物本身的原因造成的自然变质、损耗;四是法律的特别规定。因此,当违约行为客观存在时,根据合同法有关规定,依法成立的合同对双方当事人均具有约束力,当事人应当按照合同约定履行自己的义务。只要违约方不能证明自己存在具有上述四种法定免责事由之一,就无法免除其承担的违约责任。



案例 1-1-3 航空公司未履行时间告知义务是否应负误机责任?

焦点:打折机票到底能不能签转、更改、退票?

2005 年 2 月 26 日,梅某参加某旅游公司组织的建社 10 周年旅游



大酬宾抽奖活动,抽中半价旅游奖券一张,并获赠一张3.5折优惠的A航空服务公司由北京飞往广州的机票,票面左上角注明不得签转、更改、退票字样。3月2日,梅某持该机票到达机场时因距离起飞时间已不足30分钟,工作人员按照机场规定未给梅某办理登机手续。梅某当即要求改签其他航班,也因机票上写有“不得签转、更改、退票”字样而被拒绝,梅某只得又花了670元购买了一张飞往广州的机票。事后梅某将A航空服务公司诉至法院,要求法院判决A航空服务公司“不得签转、更改、退票”的格式条款无效,并赔偿误机造成的全部经济损失。法院判决A航空服务公司退赔梅某机票款及损失共计635元,驳回其他诉讼请求。



维权依据:

本案例属于航空运输合同中的格式条款引起的纠纷。航空公司是否应当对误机后果承担赔偿责任?这取决于航空公司是否对此履行了法定义务以及是否存在过错。根据《合同法》第299条规定:“承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客。承运人迟延运输的,应当根据旅客的要求安排其改乘其他班次或者退票。”本案中,梅某自持有机票之时起,就和A航空公司之间达成了客运合同,从而产生相应的权利义务关系。由于机票是一种格式合同,因此机票背面应载有提示乘客提前到达机场的格式条款。但是,A航空服务公司却由于工作上的疏忽大意,未在机票上注明提前到机场的具体时间,导致梅某因时间延误未能按时登机,属于未履行告知义务,对于梅某误机负有直接责任。这种由于航空公司过错导致的漏乘,航空公司除赔偿往返交通运输费和机票等直接损失外,还要承担如误工费等间接损失。

因此,基于航空公司交付的机票上未将有关时间要求加以注明,法院以航空公司工作中存在疏漏为由,判令其退赔梅某机票款及损失共计635元的判决是符合法律规定的。



维权指南:

因持有打折机票而被拒绝办理登机手续,而且改签其他航班的要求也因打折机票不得签转、更改、退票而被拒绝,航空公司的这些做法

是否违反了国家相关规定呢?

打折机票不能签转、更改、退票的格式条款是否有效?根据《中国民用航空旅客、行李运输规则》的规定,机票可以签转、更改、退票,那么,航空服务公司自行规定打折特价机票不得签转、更改、退票是否违反规定,是否属无效条款呢?答案是否定的。因为《中国民用航空旅客、行李运输规则》是相对于全价票而言的,按照国家发展和改革委员会、中国民用航空总局发布的《民航国内航空运输价格改革方案》的规定,航空公司可以自行制定票价种类、水平、适用条件。因此,特价航空客票不能签转、更改、退票的约定条件并没有违反民航总局的相关规定。也就是说,航空公司在售出打折票时就已注明不得签转、更改、退票的限制条件,乘客在购买特价机票时,即接受了售票方所注明的限制条件,而且该限制条件并未违反有关规定,航空公司拒绝其改签其他航班的要求并无不妥。所以,要求确认不能签转、更改、退票条款无效的诉讼请求缺乏法律依据,法院不予支持。

因此,遇到上述情况,游客可以根据《消费者权益保护法》第8条规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”主张航空公司作为经营者负有应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息的义务。从消费者的知情权的角度,来维护自身的合法权益。

二、旅行社是否可以成为误机(车、船)事故责任主体?

对于旅行社来讲,误机(车、船)事故是指由于某些原因或旅行社有关人员工作的失误,旅游团(者)没有按原定航班(车次、船次)离开本站而导致暂时滞留。误机(车、船)事故包括两种情况:非责任事故和责任事故。非责任事故,是指由于旅游者方面原因或由于途中遇到交通事故、严重堵车、汽车发生故障等突发情况造成迟误。对此种情况,旅行社不负责任。责任事故,是指由于导游人员或旅行社其他人员工作上的差错造成迟误,如导游人员安排日程不当或过紧,没有按规定提前到达机场(车站、码头);导游人员没有认真核实交通票据;班次已变更但旅行社有关人员没有及时通知导游人员等造成迟误。对于责任事故,旅行社就成为责任方,应当承担相应责任。



案例 1-1-4 旅行社错误告知是否应当承担全部责任?

焦点:旅行社错误告知是否应负全部责任?

2006 年 6 月 24 日,北京游客何某和冯某同某国际旅行社签订出国(境)旅游合同一份,各交纳团费 7 400 元,准备随团到东京旅游。何、冯两人要求旅行社为他们代订机票,旅行社通知二人帮他们订了 6 月 27 日下午 7 点 35 分由北京首都国际机场飞往东京成田机场的航班机票,并告知二人务必于 6 月 27 日下午提前 3 个小时在首都机场集合。6 月 27 日下午 4 时许,两人到达机场后才发现所持机票为 6 月 27 日上午 7 点 35 分起飞的航班,赴东京的旅游团已经于上午离京。何、冯两人要求旅行社退还团费并赔偿损失,旅行社认为该误机事件属于游客自己没有按时登机造成的,旅行社不承担任何责任。后经法院一审判决,旅行社赔偿何、冯两人经济损失 8 999 元。



维权依据:

我国《合同法》第 60 条规定:“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵守诚实信用原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”旅游者同旅行社签订旅游合同后,双方即产生法律上的权利义务关系,旅行社即负有按照合同约定安排何、冯两人顺利完成旅游计划的责任。否则,旅行社即应承担违约赔偿责任。

上述案件中,旅行社存在两个方面的过错:一是未尽到应有的注意义务,错误告知。旅行社工作人员由于自身工作上的疏忽大意,错误地把 6 月 27 日上午 7 点 35 分起飞的航班告知为下午 7 点 35 分,并要求游客何某、冯某二人在 6 月 27 日下午提前 3 个小时在首都机场集合出游。由此可见,旅行社存在过错。何、冯两人是按照旅行社的告知要求到达首都机场的,旅行社的过失行为是旅游合同无法履行的直接原因,其行为已经构成违约,应当承担违约责任。二是未履行应有的告知义务。根据《旅行社出境旅游服务质量》的规定,出团前,组团社应召开

出团行前说明会,向旅游者说明出境旅游的有关注意事项。但是,该旅行社并未履行此项告知义务,工作上存在纰漏。据此,法院一审判令旅行社承担违约责任,并于判决生效后 10 日内赔偿二人损失 8 999 元。



维权指南:

误机(车、船)是重大事故,其造成的损失往往是双重的。一方面,给旅行社带来巨大的经济损失,还会严重影响旅行社的声誉;另一方面,使旅游者蒙受经济或其他方面的损失。因此,无论旅游者还是旅行社,都要高度认识误机(车、船)的严重后果,防止误机(车、船)事故的发生。从旅行社方面来讲,领队、地陪、全陪要提前做好旅游团离站交通票据的落实工作,并核对日期、班次、时间、目的地等。譬如,交通票据没落实,带团期间要随时与旅行社有关部门联系,了解班次有无变化;临行前,不安排旅游团到范围广、地域复杂的景点参观游览,不安排旅游团到热闹的地方购物或自由活动;安排充裕的时间去机场(车站、码头),保证旅游团按规定时间到达离站地点。一旦发生误机(车、船)事故,旅行社应严格按照程序处理,妥善安排旅游团在当地滞留期间的食宿、游览等事宜,对旅游者由此受到的损失进行赔偿。从旅游者个人方面来讲,也应当关注交通票据、行程变化,配合旅行社的安排,避免信息缺失造成的不必要损失。

就上述案例来讲,虽然旅行社存在错误告知的过错,但旅游者何、冯两人并非没有责任。由于二人不细心,没有亲自核实交通票据的时间,自身也存在过错,因此,也应承担相应的责任,其受到的经济损失不能全部得到赔偿,这也是旅游者应当吸取的教训。



案例 1-1-5 政府行为导致无法成行,造成损失由谁买单?

焦点:政府行为是否可以成为免责事由?

2003 年 4 月 14 日,湖南游客高女士等人在当地某旅行社报名参加该社组织的北京双飞三日游。双方签订了《国内旅游合同》,约定