



民商法系列丛书·以案说法

Minshangfa Xilie Congshu Yian Shuofa

旅游法 案例评析

苏号朋 宋 崧 赵双艳 ◎编著



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

民商法系列丛书·以案说法

旅游法案例评析

苏号朋 宋 崧 赵双艳 编著

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游法案例评析/苏号朋等编著. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2008
(民商法系列丛书)
ISBN 978-7-81134-243-7

I. 旅… II. 苏… 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 (2008) 第 162242 号

© 2008 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

旅游法案例评析

苏号朋 等编著

责任编辑: 张 洁

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 170mm × 230mm 23 印张 425 千字

2008 年 12 月北京第 1 版 2008 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-243-7

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 35.00 元

民商法系列丛书

编委会主任：

江 平（中国政法大学终身教授、博士生导师）

编委会成员：

王保树（清华大学法学院教授、博士生导师）

尹 田（北京大学法学院教授、博士生导师）

孙宪忠（中国社会科学院法学研究所研究员、博士生导师）

刘俊海（中国人民大学法学院教授、博士生导师）

苏号朋（对外经济贸易大学法学院教授、博士生导师）

总 序

对外经济贸易大学出版社近年来一直致力于法律书籍的出版，为中国的法学研究和法律教育作出了重要贡献。为了整合资源，打造更具影响力的作品，该出版社决定重点开拓民商法领域，推出“民商法系列丛书”，并委托本人筹划这一出版项目。

中国建设社会主义法治国家、推行社会主义市场经济体制的基本政治、经济目标决定了法律必然要在社会生活中扮演核心角色。民商法作为维护社会普通民众、市场主体正当利益的法律部门，具有最为广泛的影响力，也最受社会关注。中国当前的绝大多数法律纠纷为民商事纠纷，各级法院审理的绝大多数案件为民商事案件，律师从事的绝大多数工作为民商事业务。民商事立法是中国立法机关花费时间最多的立法，民商事法律课程是中国各个大学法学院中学分最多的课程。与民商法的这一重要地位相当的是，在中国的法律出版物中，民商法领域的图书所占数量也最多。

本套丛书要在如此多的出版物中产生影响力，就应当具有自己的特点。我认为，本套丛书应当坚持如下几个原则：（一）解决中国的问题。在选题上，应当选择中国目前在民商法领域面临的重大理论和实践问题，而不应是单纯介绍外国法。（二）具有开拓性。作为探讨对象的主题应当是尚未被充分地分析、整理、研究的问题，从而使作品在某一领域居于领先地位。（三）尊重学术规范。每一部作品都应当严格遵守学术规范，作品内容要有创造性，作品形式要符合国家在体例上的要求。绝不因赶进度而放弃质量，更不允许抄袭与剽窃行为。在中国目前重数量而不重质量的学术浮躁现象面前，应当告诫自己做事要更慢一点，更严谨一点。

本套丛书由三个部分组成：第一部分是专著，包括在民商法某一

领域有开创性研究的作品；第二部分是教材，包括本科生与研究生层次的教材；第三部分是案例，包括教学案例和向法律专业人士及关注法律的社会各界人士提供的案例作品。

本套丛书具有开放性，我们将出版全国各大法律院校、研究机构在民商法领域学有专攻的专家学者的优秀作品，从而将本套丛书逐步打造成重要的民商法作品的出版基地。

为了保证本套丛书的质量，对外经济贸易大学出版社延请北京各大法学院校与研究机构的专家学者组成编委会。编委会主任由中国政法大学终身教授、博士生导师江平先生担任，编委会成员包括：王保树（清华大学法学院教授、博士生导师）、尹田（北京大学法学院教授、博士生导师）、孙宪忠（中国社会科学院法学研究所研究员、博士生导师）、刘俊海（中国人民大学法学院教授、博士生导师）、苏号朋（对外经济贸易大学法学院教授、博士生导师）。

民商法是颇具魅力的法律部门，我们正是受其吸引而不断地研究、探索，希望本套丛书能够为这一进程助一臂之力。

苏号朋

2007年8月20日

前言

在我国，旅游是朝阳产业，已经迅速成长为我国经济的一支重要贡献力量，在国民生产总值的增长及扩大劳动者的就业方面发挥了巨大作用。“十一五”期间，国家已决定将旅游产业培育为我国的支柱性产业之一。

随着旅游产业的发展，我国越来越多的国民成为了旅游者。旅游作为一种特殊的消费形态，愉悦了人们的身心，放松了人们的心情。但是，由于旅游市场尚处于发展之中，旅游行业的运作也不太规范，因此消费者在旅游消费过程中，不可避免地会出现一些法律纠纷，如旅行社擅自减少旅游项目、餐饮质量较低、游客人身或财产受到损害等，常常导致游客乘兴而来，扫兴而归。

要减少旅游消费纠纷，或者在发生旅游消费纠纷后及时、顺利地解决问题，无论是旅游从业机构和人员，还是旅游消费者，都应当学习、了解相关的法律知识。为了帮助相关机构和人员解决旅游纠纷，建立和谐的旅游市场秩序，我们编写了《旅游法案例评析》一书。

本书根据旅游纠纷的类型设计了章节编排，全书分为八章，分别为旅行社服务、酒店服务、交通服务、餐饮服务、旅游景点服务、购物服务、分时度假服务、其他旅游服务，共由92个精选案例组成。

本书将每个案例分为[案情简介]、[审理结果]、[法理评析]和[法条点击]四个部分。[案情简介]用以阐述案情的发展过程及当事人双方的争议焦点；[审理结果]用以介绍案件的审理过程及最终结果；[法理评析]是核心部分，用以探讨和分析案件涉及的相关法律理论及实务问题，注重理论联系实际。[法条点击]用以列出同类案件涉及的法律条文。

本书具有如下特点：

（一）案例真实、典型。本书精选了数量较多的真实、典型的案例，将比较常见的旅游消费纠纷反映在精炼、生动的案例之中。

（二）评析全面、深入。本书对每个案例均进行了全面、深入的分析，既进行法律理论的探讨，更注重理论联系实际，分析法律规定在具体解决旅游消费纠纷

纷中应当注意的问题。我们在写作时注重法理评析的一般性，以增强其对处理同类纠纷的指导意义。

（三）语言准确、平实。本书注重语言的平实，以满足普通读者的需要。同时，本书也注重法律术语、法律理论使用的准确性。

本书由对外经济贸易大学法学院苏号朋教授、该校民商法博士研究生宋崧、民商法硕士研究生赵双艳合作完成。苏号朋负责编列写作方案并撰写第三、七章；宋崧撰写第二、四、五、八章，赵双艳撰写第一、六章。初稿完成后，苏号朋对全部稿件进行了统稿总纂。

我们期待本书的出版能够帮助消费者和旅游机构顺利解决法律纠纷，促进旅游市场的健康发展。虽然我们尽力保证本书的质量，但仍然可能存在不足之处，欢迎读者批评指正。

苏号朋

2008年10月28日

目录

第一章 旅行社服务 1

- 案例 1: 旅游公司超越经营范围订立旅游合同, 该旅游合同有效吗?
——某仪表厂及其员工吴某等人诉甲地某企业家协会、乙地某企业家协会、乙地某旅游有限公司违约损害赔偿纠纷案 2
- 案例 2: 旅行社负有为旅客投保人身意外保险的义务吗?
——吴某诉乙旅行社未投保人身意外保险索赔纠纷案 7
- 案例 3: 因旅游公司违约致旅客人身权益受到侵害的, 旅客可否要求旅游公司承担侵权责任?
——王某诉某旅游公司、某国际旅行社因护照有瑕疵而被羁押致精神损害索赔纠纷案 10
- 案例 4: 旅游公司违约时可以不可抗力主张免责吗?
——李某等 9 人诉某旅游公司因天气原因减少旅游景点, 违约损害赔偿纠纷案 15
- 案例 5: 旅行社在旅游活动中擅自降低服务标准的, 是否构成违约?
——冯某诉某旅行社不完全履行合同违约损害赔偿纠纷案 19
- 案例 6: 如何认定旅游合同是否显失公平?
——孟某诉甲旅行社拒不退还旅游费用纠纷案 23
- 案例 7: 什么是安全保障义务?
——宋某、张某诉某旅行社未尽安全保障义务致游客死亡索赔纠纷案 27
- 案例 8: 旅行社负有提醒旅客注意安全隐患的义务吗?
——师某诉某旅游公司及领队胡某旅行过程中财物被抢索赔纠纷案 31
- 案例 9: 旅行社的分支机构的民事责任, 应由旅行社承担吗?

——李甲诉某旅行社旅游过程中过错致其受伤索赔纠纷案	33
案例 10: 旅行社是否应对游客托运行李丢失所造成的损失承担赔偿责任?	
——郭某、齐某诉某国际旅行社托运行李丢失赔偿纠纷案	37
案例 11: 因第三人原因给旅客造成损害的, 旅行社是否应承担赔偿责任?	
——裴甲、陆某诉某国际旅行社就旅游途中的意外损害索赔纠纷案	41
案例 12: 旅游业者不完全履行合同, 游客可否请求精神损害赔偿?	
——甲某诉乙旅游公司不完全履行旅游合同索赔纠纷案	44
案例 13: 因发生不可抗力致无法履行原旅游合同的, 旅客可否解除合同?	
——甲公司诉乙旅游公司改变旅游行程违约索赔纠纷案	49
案例 14: 以欺诈手段订立且损害国家利益的旅游合同是否有效?	
——廖某诉某旅游公司及其分支机构退还旅游费用纠纷案	53
案例 15: 旅行社违约后, 旅客未采取适当措施致损失扩大的, 可否就扩大的损失要求赔偿?	
——甲某诉乙旅行社不完全履行旅游合同索赔纠纷案	57
第二章 酒店服务	61
案例 16: 旅行社的某一部门是否能够成为旅游合同的主体?	
——某酒店诉某旅行社欠付住宿费纠纷案	62
案例 17: 如何区分房屋租赁合同与酒店服务合同?	
——某酒店诉某制衣厂欠费纠纷案	64
案例 18: 酒店负有安全保障义务吗?	
——甲某诉某酒店入住期间遭受人身损害赔偿纠纷案	68
案例 19: 在酒店服务合同中酒店的基本义务是什么?	
——某招待所诉甲某频繁拨打信息咨询台致产生高额电话费支付纠纷案	70
案例 20: 因第三人侵权导致旅客受损的, 宾馆应当承担赔偿责任吗?	
——甲某、乙某诉丁宾馆其女入住期间被杀损害赔偿纠纷案	73
案例 21: 应当如何认定酒店违约损害赔偿责任的范围?	
——某大酒店诉吴某、张某因酒店套房突然停电而拒付婚宴费用纠纷案	76
案例 22: 酒店应当向旅客提供哪些服务?	
——甲某诉某旅店业主乙某摩托车丢失索赔纠纷案	79

案例 23: 酒店是否应对入住旅客遭受的人身损害承担赔偿责任?	
——甲某诉丙公司在住宿期间因天然气爆炸受伤索赔纠纷案	83
案例 24: 授权他人签单所欠债务应由谁承担?	
——甲酒店诉乙公司授权个人消费结算纠纷案	86
案例 25: 酒店是否应对入住旅客遭受的财产损失承担赔偿责任?	
——甲某诉乙酒店摩托车丢失索赔纠纷案	89
案例 26: 因第三人侵权致旅客, 酒店要承担责任吗?	
——甲某诉乙酒店住宿期间因遭人抢劫而受损索赔纠纷案	92
案例 27: 酒店借用场地为入住旅客停车, 因保管不善导致车辆丢失, 是否承担赔偿责任?	
——甲公司、乙保险公司诉丙酒店汽车被盗损害赔偿纠纷案	96
案例 28: 旅客因自己的过错致财物被盗的, 酒店是否承担赔偿责任?	
——张某诉某酒店入宿期间财物被盗索赔纠纷案	101
第三章 交通服务	105
案例 29: 从事公共运输的承运人负有强制缔约义务吗?	
——刘某诉某汽车运输公司出租车拒载导致旅客抢救延误致死索赔纠纷案	106
案例 30: 承运人未按约定期间完成运输义务, 应当承担赔偿责任吗?	
——宋某诉某铁路局列车晚点致损索赔纠纷案	110
案例 31: 代为履行义务的第三人未按通常路线运输导致旅客误机的, 承运人应当承担责任吗?	
——某旅行社诉孙某、贾某运输迟延误机索赔纠纷案	113
案例 32: 旅客无票乘运的, 承运人是否有权要求其补交票款?	
——徐某诉某铁路局补交儿童票款纠纷案	117
案例 33: 旅客有退票的权利吗?	
——赵某诉某铁路局拒绝退票纠纷案	120
案例 34: 旅客托运的行李丢失, 承运人应承担赔偿责任吗?	
——刘某诉某汽车公司包裹丢失索赔纠纷案	123
案例 35: 承运人负有告知旅客有关运输的重要事项的义务吗?	
——阿某诉甲航空公司延误航班致损索赔纠纷案	127
案例 36: 承运人降低服务标准的, 应当承担责任吗?	
——兰某诉某市公共交通总公司因空调车不开空调要求减少票款纠	

纷案	132
案例 37: 应当如何认定承运人违约损害赔偿责任的范围?	
——甲旅行社诉某航空服务公司及某航空公司机票无位索赔纠纷案	136
案例 38: 承运人负有安全运输的义务吗?	
——张某诉某客运公司未及时制止纠纷致人身损害赔偿纠纷案 ...	140
案例 39: 承运人负有对旅客的救助义务吗?	
——乔甲、乔乙、乔丙、袁某诉陈某、秦甲、秦乙因承运人未及时救助致旅客身亡索赔纠纷案	143
案例 40: 经承运人许可搭乘的无票旅客在运输过程中受伤, 承运人是否应当承担责任?	
——孙某诉某铁路分局因扒车过程中受伤损害赔偿纠纷案	147
案例 41: 旅客自带物品丢失, 承运人是否应当承担责任?	
——甲某诉某汽车运输公司及车主田某骨灰盒丢失索赔纠纷案 ...	151
案例 42: 承运人与旅客就人身损害赔偿约定“今后互不追究责任”, 是否有效?	
——王某诉某铁路分局人身损害赔偿纠纷案	155
案例 43: 是否持有车票是认定旅客身份的标准吗?	
——李某诉某火车站人身损害赔偿纠纷案	159
案例 44: 旅客在运输过程中受到伤害, 是否有权选择要求承运人承担违约责任或侵权责任?	
——徐某诉某汽车运输公司交通事故损害赔偿纠纷案	162
案例 45: 什么是承运人人身损害赔偿责任限额?	
——王某诉某海运总公司因轮船发生火灾为逃生而跳船受伤损害赔偿纠纷案	167
第四章 餐饮服务	175
案例 46: 因用餐器具存在缺陷致就餐者损害的, 器具生产者是否应当承担赔偿责任?	
——贾某诉某餐厅等气罐爆炸致残赔偿纠纷案	176
案例 47: 经营者为了吸引顾客消费而附设的无偿服务是否属于消费合同义务的范围?	
——甲某、乙某诉丁公司在酒楼用餐时汽车被盗纠纷案	180
案例 48: 数人多次共同消费行为中, 消费者是否仅就各自签字确认的账单负还	

款责任?	
——甲某诉乙某偿还已付餐费纠纷案	183
案例 49: 餐饮企业有权向顾客收取自带酒水服务费吗?	
——甲某诉某火锅餐厅强行收取服务费纠纷案	188
案例 50: 在餐饮企业并不知晓的情况下, 消费者能否以替单位招待客人为由拒付餐费?	
——某饭店诉甲某欠拒付餐费纠纷案	194
案例 51: 对可能危及人身、财产安全的服务, 经营者是否负有对消费者的说明和警示的义务?	
——甲某诉丁酒家人身损害赔偿纠纷案	198
案例 52: 雇员在雇佣活动中致他人损害的, 雇主应当承担赔偿责任吗?	
——甲某诉乙某、丙某、丁某烫伤致损索赔纠纷案	200
案例 53: 餐饮企业有保障就餐者的人身、财产安全的义务吗?	
——林某等诉甲某砖柱倒塌致死赔偿纠纷案	205
案例 54: 因第三人侵权导致就餐者损害的, 餐饮企业可否免责?	
——甲某诉乙某、丙某就餐时因他人斗殴误伤索赔纠纷案	208
案例 55: 无意思联络的两个侵权行为致他人损害的, 应如何分担责任?	
——毛甲、陈乙等诉李某、刘某在酒店误饮液体燃料致死赔偿纠纷案	212
案例 56: 酒店工作人员因顾客过失导致人身损害, 应由谁承担赔偿责任?	
——温某诉胡某在酒楼就餐时强拉其陪酒致其醉酒后摔伤纠纷案	215
第五章 旅游景点服务	219
案例 57: 景点管理者可否以不可抗力主张免除其对游客的赔偿责任?	
——甲某、乙某诉丙管理委员会旅游途中遭暴风雨引起的人身损害赔偿纠纷案	220
案例 58: 如何认定风景区“经营场所”的范围?	
——甲某诉乙某、某风景区管理处乘马摔伤索赔纠纷案	224
案例 59: 混合过错致人损害时, 应如何承担责任?	
——甲某等诉丁旅行社、戊公司在旅游过程中被折断马尾松砸伤致死索赔纠纷案	229
案例 60: 旅游景点负有安全保障义务吗?	

——李某诉某公园游园时被抢劫致损索赔纠纷案	233
案例 61: 风景区在验票口验票后, 有权收回游客的门票吗?	
——某高层建筑清洗公司诉某风景区管理局退还门票纠纷案	236
案例 62: 在什么情况下才可以适用公平原则?	
——王某诉李某相机受损索赔纠纷案	238
案例 63: 受害人有过错, 是否可以减轻赔偿义务人的责任?	
——甲某诉乙某游乐过程中受伤索赔纠纷案	241
案例 64: 未成年人在景区内受到损害的, 其监护人应当承担责任吗?	
——甲父、甲母诉某公司其子在旅游区游玩溺水死亡索赔纠纷案	244
案例 65: 游客因自身健康原因在景区内受伤的, 景区可否免责?	
——甲某诉某索道有限公司摔伤索赔纠纷案	248
案例 66: 应当如何认定是否构成不可抗力?	
——钟某诉某度假村在其海滨游泳场游泳时受海浪冲击致伤索赔 纠纷案	250
案例 67: 规章能够作为认定旅游活动组织者应当承担责任的依据吗?	
——王某、任某等因其子在登山时突遇恶劣天气遇难诉登山队领队刘 某索赔纠纷案	254
案例 68: 第三人侵权导致旅客受损的, 旅游场所可否免责?	
——甲某诉丙公园其女在公园内游玩时被害纠纷案	258
第六章 购物服务	261
案例 69: 顾客应当如何履行其付款义务?	
——某电子科技有限公司诉甲某欠款纠纷案	262
案例 70: 柜台承租者所售产品致顾客损害的, 柜台出租者应当与其承担连带赔 偿责任吗?	
——乙某诉丙某、某小商品市场产品爆裂烫伤其子损害赔偿纠纷案	265
案例 71: 经营者有权搜查旅客的身体及其携带的物品吗?	
——甲某、乙某诉某购物中心因怀疑偷拿东西被搜查身体及物品侵权 纠纷案	270
案例 72: 购买者是否享有知悉其购买的商品的真实情况的权利?	
——刘某诉某化妆品有限公司、某购物中心消费者权益纠纷案 ...	274
案例 73: 商家贴出的“假一罚十”的告示属于交易双方对违约金的约定吗?	

——郭某诉某商贸有限公司出售假冒手机损害赔偿纠纷案	279
案例 74: 如何认定是否成立表见代理?	
——项某诉某经贸公司、某汽车公司汽车销售纠纷案	285
案例 75: 买卖双方对合同条款的理解出现分歧时, 应当如何处理?	
——叶某诉某名犬公司损害赔偿纠纷案	289
案例 76: 如何认定商家是否构成销售欺诈?	
——甲某诉某商场附赠产品欺诈纠纷案	293
案例 77: 商场不履行售后服务义务的, 应当承担责任吗?	
——甲某诉某销售公司维修费用支付纠纷案	295
案例 78: 商场负有安全保障义务吗?	
——甲某诉乙供销大厦人身伤害赔偿纠纷案	298
案例 79: 如何认定商场承担安全保障义务的“合理限度范围”?	
——甲某诉乙商场人身损害赔偿纠纷案	301
案例 80: 顾客购物时受到人身伤害的, 商家应当赔偿哪些费用或损失?	
——甲某诉乙超市、丙连锁超市有限公司人身伤害索赔纠纷案 ...	304
第七章 分时度假服务	309
案例 81: 分时度假经营者迟延履行致消费者不能实现合同目的的, 能否解除合同?	
——姚某与某房产公司分时度假纠纷仲裁案	310
案例 82: 因分时度假经营者原因致合同解除的, 旅客应当如何救济?	
——何甲、何乙与某度假交换有限公司因填写姓名错误致其无法享受度假权益纠纷仲裁案	315
案例 83: 分时度假经营者隐瞒重要事实致消费者与之签订合同的, 是否构成欺诈?	
——冯某、李某与某旅游投资顾问公司无履约能力的情况下签订合同索赔纠纷仲裁案	319
案例 84: 经营者侵犯旅客的知情权, 致其无法实现合同目的, 旅客可否解除合同?	
——贾某以度假公司违反网站公布条款为由请求解除合同纠纷仲裁案	323
第八章 其他旅游服务	329
案例 85: 经营者违约的, 消费者能否获得精神损害赔偿?	

——李某、廖某诉某影楼因结婚录像带丢失索赔纠纷案	330
案例 86: 在接受服务当时未提出异议, 可否认为认可了对方提供的服务?	
——李某诉某服务公司理发纠纷案	332
案例 87: 违约方双倍返还定金后, 是否还应当赔偿损失?	
——张某诉某花卉商店未按约定提供婚礼摄像服务纠纷案	335
案例 88: 不同经营场所的安保义务的内容、程度一样吗?	
——甲某诉乙浴池洗浴时滑倒受伤索赔纠纷案	338
案例 89: 照相馆为顾客所拍照片的底片的所有权应归谁?	
——甲某、乙某诉丙摄影厅拒绝交出底片纠纷案	340
案例 90: 经营者应当如何履行其安全保障义务?	
——谢某、赖某诉某游泳池有限公司游泳时溺水死亡纠纷案	343
案例 91: 经营场所将其保管的顾客财物丢失的, 是否应当承担赔偿责任?	
——王某、李某诉某洗浴中心丢失财物索赔纠纷案	347
案例 92: 如何认定格式条款是否公平、合理?	
——周某诉某文化艺术有限公司拒其入场观看表演纠纷案	349

第一章

旅行社服务

依据《旅行社管理条例》第3条的规定，所谓旅行社，是指有营利目的，从事旅游业务的企业。而所谓旅游业务，则指为旅客代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅客，为旅客安排食宿等向旅客提供有偿服务的经营活动。因此，旅行社是旅游产业的重要环节，是沟通旅客和其他旅游生产者之间的纽带；旅行社通过销售旅游产品、安排旅游活动、提供旅途中的导游服务等，将各个旅游生产企业的产品串联起来，为旅客满足自身的需要而各尽所能。^①

旅行社通过与旅客订立旅游合同与旅客之间建立起旅游法律关系，而在实际的旅游活动中，旅行社与旅客之间的纠纷不断，表现形式多样，并主要表现为违约或者侵权。本部分主要探讨有关旅行社服务的案例，以期对旅行社、旅客维护自身的合法权益提供法律帮助，并为法官及律师处理或者代理有关旅游案件提供借鉴。

^① 赵利民：《旅游法规教程》，北京：科学出版社，2007：20。