

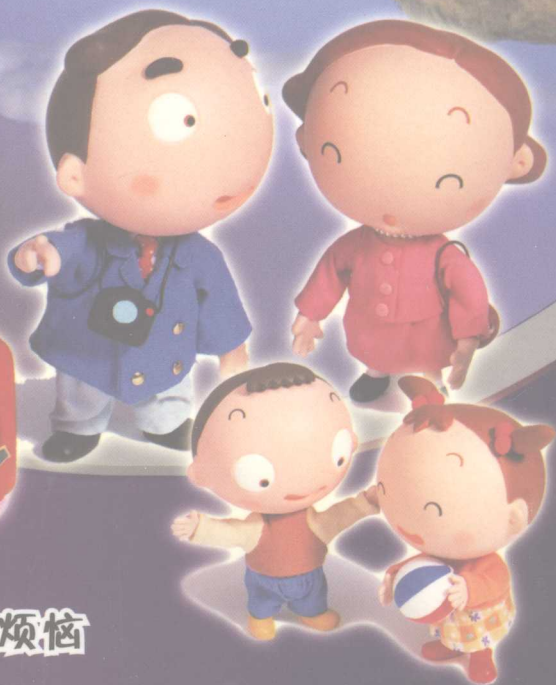
如何

旅游没烦恼

旅游者的法律盾牌

真实案例

98 ↑



孙思忠 张 鹏◎编 著



误入陷阱 开心旅行添烦恼



一书在手 游遍天下乐逍遥



依法维权 有理有据讨公道

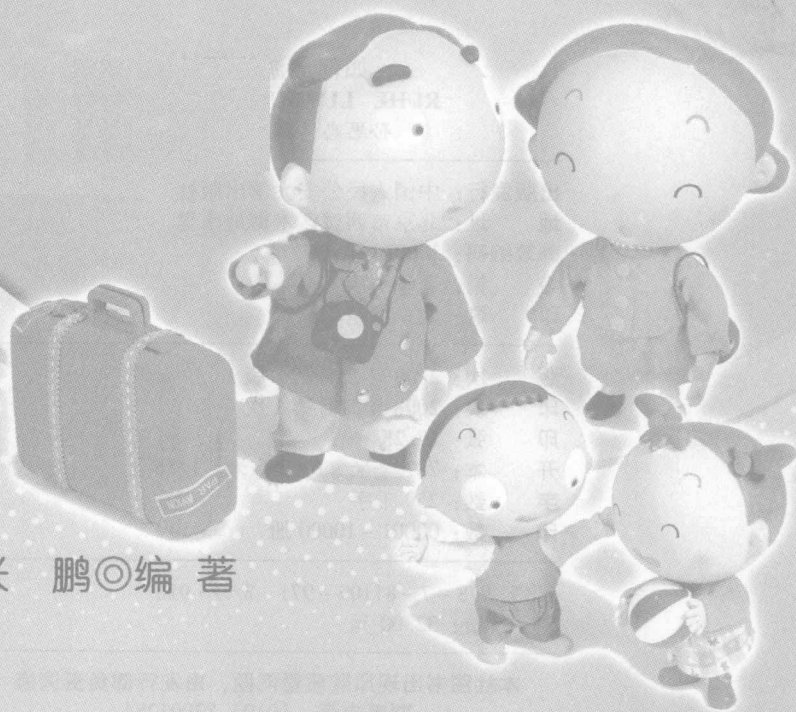
中国人民公安大学出版社

D922.296.4

3

如何
旅游没烦恼

旅游者的法律盾牌



孙思忠 张 鹏◎编 著

中国人民公安大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

如何旅游没烦恼: 旅游者的法律盾牌/孙思忠, 张鹏编著. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2008. 5

ISBN 978 - 7 - 81109 - 971 - 3

I. 如… II. ①孙…②张… III. 旅游业—法规—基本知识—中国
IV. D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 000349 号

如何旅游没烦恼

RUHE LUYOU MEIFANNAO

孙思忠 张 鹏 编著

出版发行: 中国人民公安大学出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店

印 刷: 北京蓝空印刷厂

版 次: 2008 年 5 月第 1 版

印 次: 2008 年 5 月第 1 次

印 张: 17.25

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

字 数: 259 千字

印 数: 00001 ~ 10000 册

ISBN 978 - 7 - 81109 - 971 - 3/D · 916

定 价: 32.00 元

本社图书出现印装质量问题, 由发行部负责调换

联系电话: (010) 83903254

版权所有 侵权必究

E - mail: cpep@public.bta.net.cn

www.phcpps.com.cn

www.porclub.com.cn



前言

旅游已成为一种时尚，一种生活方式，已成为一些已富裕起来的人们精神追求。

随着经济社会的不断发展，人们生活水平的不断提高，对精神生活的追求也越来越高、越来越丰富。旅游作为一种特殊的消费形态，它愉悦人的身心、放松人的心情，正在受到人们前所未有的青睐。越来越多的人选择旅游这种休闲方式来缓解工作压力，并以此来享受生活。

旅游也是一种消费，它是一个集行、住、吃、游、购、娱为一体的综合性消费项目。与其他消费相比，旅游是一种特殊的消费。在旅游消费的过程中，也不可避免地会出现一些消费纠纷，因为目前旅游市场的良莠不齐，旅游行业运作也不太规范，各种各样的旅游消费纠纷呈上升趋势。如，导游侵犯游客的合法权益，擅自减少旅游项目；餐饮质量较低，不符合卫生标准；一些“黑车”、“黑导”扰乱旅游市场秩序，造成游客人身、财产安全的损失；住宿条件未能达到旅游合同中承诺的标准……因此常常导致旅游者乘兴而来、扫兴而归。

要想减少旅游消费中的各种纠纷，一方面，需要政府有关部门加强对旅游业的管理；另一方面，作为旅游者，也要多多学习相关法律知识，提高对形形色色旅游消费陷阱的识别能力，增强依法维权的法律意识。

那么，旅游者在整个旅游消费过程中，当遇到自己的合法权益受到侵害时，该怎样根据相关的法律法规维护自己的合法权益呢？为了满足广大旅游者的需求，我们组织有关经济与法律方面的专家，对旅游消费过程中出现的各种消费纠纷进行了系统的分析和总结，编写了这本《如何旅游没烦恼——旅游者的法律盾牌》一书。书中结合众多典型的旅游消费案例，对消费者如何维权进行了法



如何 旅游没烦恼



律上的详细说明。它集知识性、实用性于一体，是广大旅游消费者值得信赖的法律顾问。

我们高举“消费者是上帝”的旗帜，倡导有关旅行服务单位以透明的运作规范、至高的服务质量，给旅游者提供愉悦的精神之旅；倡导旅游者勇敢地对自身的权利加以保护，在自己的权益受到侵害之时，坚定地拿起法律的盾牌，依法予以维权。

希望本书能成为广大旅游爱好者维权的法宝。

编著者

2008年5月

内容简介

随着经济社会的发展与大众生活水平的日益提高，百姓出行旅游的热情日益高涨，需求日益强烈。为帮助众多旅游爱好者平安出游、开心游览，避免因缺少法律知识而损害自身利益，我们组织有关法律专家编写了这本《如何旅游没烦恼——旅游者的法律盾牌》一书。本书分九个专题向旅游爱好者分别介绍了在旅游活动中如何依法维护自身权益的相关知识和实用办法，以使大众百姓有效地利用法律武器，确保出入平安，一路开心顺利地游玩。

目 录

一、旅游合同篇

旅游合同是规范双方权利和义务的重要法律依据，也是旅游者维权的法律盾牌。在旅游过程中，一旦出现争议和纠纷，旅游者就可以凭借旅游合同中的有关规定，维护自己的合法权益。所以，旅游者为了使自己在旅游过程中尽兴开心，并且使自身权益得到保障，就应与旅行社严肃认真地签好旅游合同。

1. 旅行社无资质，旅游合同是否有效 \ 2
2. 未履行义务，旅行社能不承担违约责任吗 \ 3
3. 旅游合同变更后，谁来承担违约责任 \ 5
4. 旅行社服务未达到标准，违约责任难逃 \ 7
5. 遭遇不可抗力，旅行社不负违约责任 \ 9
6. 限制行为能力人所签的合同应如何认定 \ 11
7. 转包游客出事故，前手旅行社不能免责 \ 13



- 8. 订房合同变更转化后, 超额费用谁来付 \ 15
- 9. 合同中规定收取的“教师差价”合法吗 \ 17

※ 有关旅游合同的知识准备

- 1. 旅游合同的结构和条款 \ 20
- 2. 订立旅游合同的基本程序 \ 23
- 3. 出境旅游合同的违约责任 \ 26
- 4. 签订旅游合同时需要注意什么 \ 30
- 5. 签订旅游合同应如何避免陷阱 \ 31
- 6. 签订旅游合同后临时不能参加怎么办 \ 33

二、旅游安全篇

越来越多的旅游资源呈现在人们的面前, 极大地刺激着旅游爱好者的出游兴趣和热情, 旅游已成为所有人无法拒绝的诱惑。然而, 要想旅游尽兴开心, 树立安全第一的防范意识非常重要。对于旅游者来说, 必须为旅途中无法预料的一切不测, 做好各种必要的准备。

- 1. 宾馆安全措施不力, 旅客钱财被盗怎么办 \ 35
- 2. 旅途中被歹徒袭击, 旅客承运人该负何责 \ 37
- 3. 旅客车内受伤, 该享受哪些赔偿待遇 \ 40
- 4. 漂流入险道致游客溺亡, 旅游公司要担重责 \ 42



- 5. 滑雪旅游被人撞伤, 旅行社是否承担责任 \ 44
- 6. 旅客房间遇害, 招待所承担赔偿责任 \ 45
- 7. 旅客携款丢失的责任应该如何认定 \ 47

※ 有关旅游安全的知识准备

- 1. 旅游安全知识须知 \ 49
- 2. 车辆落水时的逃生方法 \ 50
- 3. 发生火车撞车事故时的自救 \ 51
- 4. 遇到宾馆起火时游客的自救方法 \ 52
- 5. 遇到森林大火时游客的自救方法 \ 54

三、住宿就餐篇

旅游者的住宿就餐, 是保证旅游顺利进行和旅途愉悦的一大重要环节。住宿餐饮的条件与质量, 随时影响着旅游者的心情, 住得舒适, 吃得可口, 是每个旅游者的共同愿望。因此, 旅游过程中的住宿环境、就餐质量, 是值得旅游者用心关注的一个大问题。旅游者要在这一环节上合理行使自己的权利, 以便保障自己玩得尽兴、玩得开心。

- 1. 游客猝死在酒店, 谁来承担赔偿责任 \ 57
- 2. 游客房内滑倒, 饭店应负赔偿责任 \ 58
- 3. 游客途中食物中毒, 旅行社责任难逃 \ 60



如何 旅游没烦恼



4. 饭店上演“大变活鱼”，游客如何维权 \ 62
5. 未成年人陷入故障电梯，责任应该由谁来负 \ 64
6. 宾馆随意搜查旅客物品，是违法的侵权行为 \ 66
7. 旅客在酒店酒精中毒身亡，酒店有何责任 \ 67
8. 客死房间尸腐败，宾馆是否担当责任 \ 70

※ 有关旅游住宿就餐的知识准备

1. 旅游者住宿时的权利 \ 73
2. 旅游者旅游住宿小窍门 \ 75
3. 旅游者食物中毒的急救方法 \ 78

四、交通服务篇

“千里之行，始于足下。”交通是人们生活中最不可缺少的工具，也是参加旅游活动的必要手段。为了保证旅游行程的安全顺利以及旅行的愉快，旅游时采用的交通方式和享受的服务，就显得至关重要。无论是铁路、公路、水上运输，还是航空运输，不同的交通方式都有各自的优缺点，旅游者可根据自己的需要正确选择交通方式，从而达到服务满意、旅途愉快！

1. 旅客因残疾乘车被拒，可以依法维权获赔 \ 80
2. 车站误售车票，给旅客造成损失谁承担 \ 82



3. 航空公司擅改航线，必须承担责任 \ 84
4. 出现无号机票取消行程，责任该谁承担 \ 86
5. 旅客乘车受到意外伤害，承运人是否承担责任 \ 88
6. 一次旅行途中的交通事故说明了什么 \ 90
7. 车站未尽告知义务造成游客漏乘怎么办 \ 92
8. 收取旅客返程过路费，出租车公司应该退还 \ 94
9. 航班延误飞行，谁该承担违约责任 \ 96
10. 列车严重超载导致未成年人被挤受伤怎么办 \ 99
11. 车辆存在缺陷，汽车租赁公司需为车祸负责吗 \ 101
12. 旅行社可以不为车辆发生特大交通事故负责任吗 \ 103
13. 道路出现塌方，旅行社应该为游客做些什么 \ 105

※ 有关交通服务的知识准备

1. 客票是旅客运输合同的书面形式 \ 108
2. 旅客运输合同的民事责任 \ 109
3. 承运人对旅客伤亡的损害赔偿责任 \ 110
4. 承运人应对旅客行李的损害承担赔偿责任 \ 112

五、旅游购物篇

出行旅游，为亲朋好友买些有象征意义的纪念品是人们普遍的心理。然而，在旅游购物的过程中，旅游者一不小心就会上当受骗。面对一些购物陷阱，每个旅游者都有权获得质量保障，有权要求价格合理、



计量准确，有权拒绝任何人的强制交易行为。只有如此，才不会钻进商家设置的圈套，才能一路顺风地满载而归。

1. 超市发错存包，游客可以依法获赔偿 \ 114
2. 导游介绍购买商品导致游客财产损失怎么办 \ 115
3. 导游串通经营者欺骗消费者应承担法律责任 \ 117
4. 旅游者购物必须谨防“产地陷阱” \ 119
5. 游客自主选择权被侵犯应该获得赔偿 \ 121
6. 一条丝巾惹祸端，野蛮老板受制裁 \ 123
7. “纯真玉器”为何变成了“翡翠处理品” \ 126
8. 600 万像素怎么就变成 300 万像素了 \ 128

※ 有关旅游消费的知识准备

1. 旅游者于旅游地购物四戒 \ 132
2. 旅游购物不上当之窍门 \ 133
3. 谨防旅行社带团购物陷阱 \ 135

六、损害赔偿篇

旅游业是一个集行、住、吃、游、购、娱为一体的综合性产业部门，其中任何一个环节在管理上不完善、制度上不健全，都有可能给旅游者造成人身伤害或财产损失。当旅游者遇到擅自减少服务项目、改变旅游日程、餐饮质量低下、强行推销商品等侵犯游客合法权益、造成游



客财产损失时，都可以勇敢地拿起法律武器依法维权，讨回公道。

1. 乘客途中遇车祸，适用《消费者权益保护法》获赔偿 \ 138
2. 旅行社丢失旅客重要纪念品怎么办 \ 140
3. 旅客在客轮上丢失行李的责任如何认定和赔偿 \ 142
4. 游客因自身原因死亡，旅行社不负损害赔偿赔偿责任 \ 144
5. 餐具残缺致人受伤，饭店应向受害人赔偿 \ 146
6. 火车站内摔伤旅客应由铁路部门负赔偿责任 \ 147
7. 因救援游客致人身损害赔偿案 \ 150
8. 航空公司确认失误，消费者有权索赔 \ 152
9. 在临时停车点下车后摔伤的损害赔偿案 \ 154
10. 啤酒瓶意外爆炸，饭店应承担赔偿责任 \ 155
11. 火锅烫伤顾客，饭店需作损害赔偿 \ 157
12. 乘客避险跳车受伤，谁来承担损害赔偿 \ 158
13. 旅行社违反法定警示义务导致不良后果怎么办 \ 160
14. 李某诉某市旅游公司人身损害赔偿为何败诉 \ 163
15. 游客受伤害，旅行社应承担赔偿责任 \ 166

※ 有关旅游损害赔偿的知识准备

1. 游客对旅游服务质量投诉索赔须知 \ 169
2. 部分旅游损害赔偿金额计算公式 \ 170
3. 因旅行社原因不能如期出团时如何索赔 \ 173



七、旅游投诉篇

旅游是一种特殊的消费，而消费纠纷是当今旅游行业中最突出的一种现象。在旅游过程中，旅游者与旅游公司、客运公司或旅游景点商家之间难免会产生一些矛盾与争议。作为旅游者，对一些损害自身权益的行为，应当及时向有关部门投诉，以期矛盾与纠纷得到公平合理的解决，从而合法维护自己的权益。

1. 景点缩水，游客勿忘追回“压缩项目款” \ 175
2. 旅客参游资格被取消应该如何维权 \ 177
3. 旅客海上人身伤亡，轮船公司有责赔偿 \ 179
4. 日航侵害游客权益，历经周折圆满解决 \ 183
5. 旅行社无出境旅游经营权，合同无效 \ 187
6. 游客机上受伤，航空公司责任难逃 \ 188
7. 旅行社职员诈骗旅行款，游客财产损失谁来负 \ 192
8. 虚假承诺乘船误时，游客追究经营者法律责任 \ 194
9. 航班延误遭损失，航空公司加倍还 \ 195
10. 汛期游客被困，旅行社应负何责 \ 197
11. 游客取消行程，团费是否应返还 \ 199

※ 有关旅游投诉的知识准备

1. 什么是旅游投诉 \ 202



2. 旅游投诉需要具备哪些条件 \ 203
3. 旅游投诉的管理机关 \ 204
4. 游客如何写投诉状 \ 205
5. 旅游投诉的时效性规定 \ 205
6. 旅游投诉的处理程序 \ 206

八、旅游保险篇

旅游活动是一项既充满了乐趣，又潜藏着风险的活动。一次旅游过程，势必会与交通、餐饮、住宿、游览等多种行业的有关部门发生联系，一次圆满安全的旅行势必要求各个环节都有足够的安全保障，而每种因素都具有一定的不确定性，这就不可避免地存在着一定的风险。所以，作为旅游者一定要充分重视旅游中的保险问题。

1. 旅行社越权办理保险，致游客人身损害 \ 209
2. 未为游客投保，旅行社负赔偿责任 \ 211
3. 当旅行保险合同尚未生效时，旅行社不负赔偿责任 \ 212
4. 游客车上受伤，保险公司与承运人应如何担责 \ 214
5. 旅行社未为游客办理保险，应对游客人身损害负责 \ 216
6. 未投保，旅行社应负赔偿责任 \ 218

※ 有关旅游保险的知识准备

1. 旅游保险的三个主要特点 \ 220



2. 外出旅游买什么保险好 \ 220
3. 旅游保险合同的订立和生效 \ 222
4. 旅游意外保险制度基本知识 \ 223

九、出境旅游篇

随着我国对外开放的扩大与国际交流的增多,出境旅游成了近几年非常流行的旅游方式。同时,一些国家也相继放松了对我国公民出入境旅游的限制,使国人有更多机会领略异国的风土人情。然而,由于地域、种族的差异和文化背景的不同,在出境旅游过程中难免会有一些意外发生,这就需要旅游者文明守法,在出境旅游过程中,充分展现中国公民的良好素质。

1. 出境旅游中,游客是否能兑换外币 \ 228
2. 游客被导游遗弃他乡,旅行社负有赔偿责任 \ 229
3. 旅行社因工作失误导致游客境外被扣留怎么办 \ 231
4. 出境“押金”押住了游客怎么办 \ 232
5. 护照有假,承包人诈骗,无资质旅行社应负责 \ 234
6. “缤纷新马游”变成噩梦遣返,游客应如何维权 \ 236
7. 出国游客不回国,旅行社是否应承担责任 \ 238
8. 出境旅游中游客掉队,责任应如何认定 \ 239
9. 游客护照丢失,责任由谁来承担 \ 240
10. 旅行社提供虚假通行证,致游客在港获刑 \ 242



- 11. 旅行社迟办出境卡, 旅行未成行损失谁来负 \ 243
- 12. 遭香港导游恐吓殴打, 游客应如何维权 \ 245
- 13. 自由活动出意外, 谁该承担责任 \ 246

※ 有关出境旅游的知识准备

- 1. 出境旅游的组织者有哪些 \ 250
- 2. 公民出境旅游的一些常识 \ 251
- 3. 公民出境旅游的注意事项 \ 251
- 4. 怎样办理出境旅游手续 \ 252
- 5. 出境旅游如何换取外汇 \ 253
- 6. 公民出境旅游“九不忘” \ 254
- 7. 公民出境旅游要入乡随俗 \ 255
- 8. 公民出境旅游中的事故应变 \ 255