

陷阱防范与纠纷处理丛书

旅游消费中的 陷阱防范与纠纷处理

北京市高级人民法院法制宣传处

• 编 著 •

94.5



中国民主法制出版社

陷阱防范与纠纷处理丛书

J. 100.12 PK. 1
B367

旅游消费中的陷阱 防范与纠纷处理

北京市高级人民法院
法制宣传处 编著

中国民主法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游消费中的陷阱防范与纠纷处理/北京市高级人民法院法制宣传处编著. - 北京: 中国民主法制出版社, 2002.12

(陷阱防范与纠纷处理丛书)

ISBN 7-80078-714-1

I. 旅… II. 北… III. ①消费者权益-保护-基本知识-中国②旅游-基本知识 IV. D923.84

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 091402 号

书名/旅游消费中的陷阱防范与纠纷处理

LUYOU XIAOFEI ZHONGDE XIANJING FANGFAN
YU JIUFEN CHULI

作者/北京市高级人民法院法制宣传处 编著

出版·发行/中国民主法制出版社

地址/北京市丰台区玉林里 7 号 (100054)

电话/63292534 (发行部) 63056977 (编辑部)

传真/63056975 63056983

经销/新华书店

开本/36 开 787 毫米×1092 毫米

印张/11.125 字数: 227 千字

版本/2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

印刷/北京金明盛印刷服务有限公司

书号/ISBN7-80078-714-1/D·607

定价/18.00 元

出版声明/版权所有, 侵权必究。

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

序

当前，我国正处于社会主义市场经济初期阶段，在消费领域中，避免不了产生种种矛盾，侵犯消费者合法权益的现象大量存在，屡禁不止，它不仅涉及到一般的商品质量、价值、卫生、安全等日常生活用品领域，而且逐步向旅游、保险、房地产、劳动市场等领域蔓延。所有这些严重地损害了广大消费者的人身权益和财产权益，扰乱了社会主义市场经济秩序。虽然消费者市场意识和法律意识逐渐增强，但一些消费者依法维权的观念还显得十分淡漠，缺乏必要的法律知识，往往不能正确选择、使用商品和服务，使自己在交易中蒙受经济损失和精神损害。与生产、经营者的获益相比，消费者依然是一个很脆弱的群体，他们依法享有的知情权、选择权、监督权、批评建议权，以至在人身、财产安全受到侵害时依法提出的赔偿权利往往得不到有力的保护。

要改变这种状况，就必须揭露消费领域陷阱欺诈行为的表现及其危害，教育和警示经营者在交易中依法、守法，自觉遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则；必须增强消费者的法律意识，动员广大消费者同消费陷阱欺诈作斗争，运用法律武器维护自身的合法权益。惟如此，社会经济秩序才能得到有效地规范和整顿，消费者的合法权益才能得到根本的保护，依法治国基本方略才能在经济生活领域中得到认真地贯彻。

鉴于此，我们组织编撰了《陷阱防范与纠纷处理丛书》。这套丛书由《保险销售中的陷阱防范与纠纷处

HAA/07/d.

理》、《旅游消费中的陷阱防范与纠纷处理》、《房屋买卖租赁装修中的陷阱防范与纠纷处理》、《劳动合同中的陷阱防范与纠纷处理》等书组成。本套丛书的编写坚持了理论性与实用性紧密结合的原则，突出了实务性和可操作性的特点，在内容上力求全面、系统和准确。既包括了有关消费者权益保护必不可少的基础理论知识，又以重点分析典型案例的形式，对消费领域中各种陷阱进行全面分析和研究，并提出了相应的对策。文字通俗易懂，案例生动具体，贴近百姓生活，是广大消费者值得依赖的案头法律顾问，也是广大司法、行政执法工作者的执法参考用书。

本套丛书在编写过程中，得到了北京市各级人民法院的大力支持，参考和借鉴了许多已有的研究成果和相关书籍、资料，在此一并表示感谢。由于时间紧迫和编者水平所限，书中疏漏、不妥之处在所难免，欢迎读者批评指正。

编 者

2002 年 12 月

前 言

旅游业是当今世界上最重要的经济产业之一，被誉为“无烟工业”、“朝阳产业”。我国历史悠久，民族众多，文化灿烂，地域辽阔，山川秀美，丰富而独特的旅游资源。在改革开放中，旅游业已成为我国国民经济发展的支柱产业，并自身形成了较为完善的产业结构。

旅游业本身是一个集行、住、吃、游、购、娱为一体的综合性产业部门，其中任何一个行业的管理不健全，都有可能会导致许多问题的出现。很多游客在交纳了旅游费用以后常常有掉进了陷阱的感觉：导游推销假冒伪劣产品，侵犯游客合法权益；服务态度恶劣，故意刁难游客，擅自减少服务项目，改变旅游日程；导游不导，擅离职守，造成游客人身、财产损失；餐饮质量低劣，不符合卫生标准，甚至出现食物中毒；“黑导”、“黑车”、“黑摄影”扰乱旅游市场秩序；景区商贩尾随兜售，强买强卖，致使景区秩序混乱等。减少旅游消费陷阱的发生，一方面要靠国家加强旅游方面的立法，对旅游业加强规范和管理，另一方面要对游客加强法律知识宣传，提高游客对形形色色的旅游消费陷阱的识别能力，增强其依法维权的意识。

本书结合典型案例，对旅游消费中的陷阱进行系统总结和分析，并提出了防范措施，语言生动形象，贴近百姓生活，集科学性、可读性、实用性和操作性于一体，是广大旅游消费者值得信赖的案头法律顾问，也是各地旅游经营者和广大司法、行政执法工作者不可缺少

的实务参考书。

本书在写作过程中，得到了北京市各级人民法院的大力支持和帮助，参考了许多现有的研究成果和相关书籍、资料，在此一并表示感谢。因时间紧迫和编者水平有限，书中错误、不当之处在所难免，诚望各位读者批评、指正。

编 者

2002 年 11 月

编委会名单

主 任:	贺 荣		
副主任:	牛 克		
委 员:	邢卫国	陈玉香	刘玉民
	刘乃毓	孙吉旭	曾 进
	姚学谦	梅玉兰	
主 编	牛 克		
副主编	刘玉民	刘乃毓	
撰稿人	刘玉民	刘乃毓	马艳佳
	王 莉	于海侠	肖 婧
	陈 实	张 黎	何 江

目 录

一、导游服务中的陷阱防范与纠纷处理

导游不“导”应双倍返还导游费	1
黑心导游欺诈客 牟利不成反赔钱	5
“土著导游”不可轻信	8
导游做买卖 违规；游客做顾客 挨黑	11
导游强索小费应当双倍退还	14
导游过错损害游客利益 赔钱	16
景点“缩水”勿忘追回“压缩项目款”	18
“热心”导游原是“商托儿”带客	
“宰客”一人搞掂	21
导游气坏老太太 住院治疗谁掏钱	23
托导游代转财物该怎么办	26
通票我就不愿买 三两百块也较真	29
减少景点 赔钱道歉	32
“不可抗力”不容滥用	35

二、旅游行程中的陷阱防范与纠纷处理

“黑车”中途罢工 旅客有权索赔	38
车行半路退票甩客 客运合同仍然有效	40
车站未尽告知义务造成旅客漏乘	
责任由谁负	42
出租车司机不找补零钱起纠纷 游客状告	
司机和出租车公司	45
船上游客受惊吓心脏病发死亡 承运	

人能否免责	48
导游为牟利欺瞒游客购买头等船票 游客	
能否索取双倍赔偿	50
航班延误 游客要求机场承担经济赔偿责任	
是否有法可依	53
航空公司擅自取消航班 游客怎么办	55
护照有假 承包人诈骗无资质旅行社负责任	57
“空调”车无空调 旅行社构成欺诈	59
列车车门未锁致游客摔伤 铁路部门	
应当承担	62
旅行迟办出境卡 旅行未成行损失由谁负	64
旅行社代客订票有误 应赔游客损失	66
旅游车辆途中出故障 游客能否退票	68
旅游车途中颠伤人 责任如何分担	70
旅游客运公司放纵歹徒致害游客被诉	72
航班误点造成游客损失 该赔	74
汽车质量问题酿车祸 出租汽车行应负责	76
擅自更改起飞机场 旅行社赔	79
托运行李被雨淋湿受损 航空公司责任如何	81
游程中发生交通事故 旅行社赔偿游客损失	83
游客不慎遗失飞机票后怎么办	85
游客不听劝阻执意爬栏杆坠海身亡	
责任自负	87
游客车上丢失财物谁负责	89
游客车上发病 旅行社是否有救助义务	91
游客乘车途中遭受意外伤害	
保险公司赔多少	94
游客乘火车旅游途中被人打伤 铁路运输	
部门难逃其责	97

游客乘火车途中意外受伤 责任归谁	99
游客火车上受伤 保险公司赔付后承运部门 是否仍应承担责任	101
游客坐火车过站 导游之过旅行社之责	103

三、旅行社服务中的陷阱防范与纠纷处理

“日出”没看上 赔吗	105
不买东西就不让玩 这样的旅行社还了得	107
质次价高 谁来赔	109
警惕! 骗人的“零团费”	111
旅行社擅自转包旅游业务 该罚	113
旅行社未按委托退房 谁负责	115
如此套票 太不合理	117
擅自减少旅游景点 退钱	119
为图省钱 竟让游客翻墙进 黑旅行社 既受处罚又赔钱	121
小孩免费 是免票还是逃票	124
小心 低价的陷阱	126
游客被困两三天 这个责任谁来负	128
旅客在旅途中受伤 责任应该由谁承担	131
“顺便”增加的小把戏	133
不履行旅游合同 当然要赔	135
不要把预付款当成了定金	137
出国旅游真的不能兑换外币吗	139
警惕出境游背后的陷阱	141
口头协议同样具有法律效力	144
路边的“野社”不可信	146
旅行社“贩”人没商量 服务太差惹怒游客	149
旅游去巴西	151

莫要上了“零团费”的当	153
延误了飞机 责任由谁承担	155
幽幽一梦“情人节”	157
出境旅游的游客应向谁索赔	160

四、旅游购物中的陷阱防范与纠纷处理

照相机价格不合理 退货退款没商量	163
“厂庆特价”酬宾和商品特价处理	
是不是一回事	165
馄饨里面有虫子 经过协调获赔偿	167
“买一赠一”巧设陷阱 识破机关自食苦果	169
超市发错存包 游客依法获赔偿	171
毛衣干洗变形 整形六次无效获赔偿	173
钻石戒指质量等级不符 商店被诉退货赔偿	175
洗面奶说明不详 造成面部损伤受赔偿	178
便宜西装质量差 依法退货没商量	189
洗涤标识错误导致衣物受损 被诉商家	
损失责无旁贷	182
野蛮商家不认账 依法协调维修好	185
店堂告示有没有法律根据	187
明打折暗加价 巧立名目为销售	190
购买打折商品 勿忘索取发票	192
暴饮啤酒引发疾病谁之过	194
解读鲜花后面的奥妙	196
警惕“天价”骑马费	199
旅游当心“免费”圈套	202
旅游购物谨防食物中毒	205
一条丝巾惹祸端 野蛮老板受制裁	208
异地旅游 谨防电话“陷阱”	211

旅游购物一定看好有效期	214
旅游购物谨防“产地陷阱”	216
为揽顾客花样促销 实则骗局被诉赔偿	219
为牟利空拍照 损害游人权益受处罚	222
公园门票因人而异 拒理索赔受支持	225
商家故意刁难 依法应受惩罚	227
警惕“拆迁挥泪大甩卖”	229
大理石冒充缅甸玉 告你没商量	231

五、旅游餐饮中的陷阱防范与纠纷处理

饭店就餐受伤 经营者拒担责任	233
无端怀疑顾客偷窃 饭店赔礼又赔钱	236
啤酒瓶意外爆炸 饭店承担赔偿责任	238
饭店摆设不合理 客人受伤要负责	240
饭店销售过期食品 构成欺诈加倍赔偿	242
游客用餐中毒 饭店承担全责	244
餐馆推出“风味餐” 盛名之下其实难副	246
游客就餐防被“宰”	248
不合规格的星级饭店	250
自助式用餐 游客难饱肚皮	252
旅游餐饮质量差 导游失职吗	254
餐馆包厢该不该收费	256
不准自带酒水 须有明确告示	259
餐具残缺致人受伤 饭店应当损害赔偿	261
旅行社怠于履行职责 游客用餐东奔西跑	263
订餐服务标准降低 游客常被置之不理	265
游客用餐被打 饭店无人制止	267
饭店上演“大变活鱼”	269
个体商贩缺斤短两 游客受损可以求偿	271

宾馆、饭店是否有权收取“城市 建设附加费”	273
食宿条件“打折扣” 游客损失如何赔	275
早晨退房 竟要多付一天的住宿费	278
宾馆失火无法入住 游客损失谁来承担	280
客人隐私要维护 住客房门谨慎开	282
衣物送洗被毁 损失谁来承担	284
车辆失窃谁之过	286
客房物品不慎损坏 宾馆索赔狮子大开口	288
宾馆代办电信业务 能否加收服务费	290
清除不健康广告 还您一个清净店堂	292
紧急通道应畅通 消防安全要保障	294
应急照明灯不亮 游客摔伤要负责	296
宾馆地面不防滑 客人摔伤要负责	298
宾馆预报错误 游客错失良机	300
宾馆安装监视镜头 侵犯房客个人隐私	302
宾馆叫醒服务 误时误事	304
配件不安全 致伤要负责	306
原定宾馆更换 不得另行加费	308
宾馆另行收费 须应明码标价	310
住客丢失财物 宾馆可否搜查	312
危险不设标志 受伤宾馆负责	314
视频点播 谨防上当	316
房门没有防盗链 住宿安全不保障	318
贵重物品丢失谁来负责	320
饭店商场内购物 是否应收服务费	322
饭店折扣 不得由导游收回	324

附：旅游消费有关的法律法规

中华人民共和国消费者权益保护法	326
中华人民共和国反不正当竞争法	336
中华人民共和国公民出境入境管理法	343
中华人民共和国外国人入境出境管理法	346
旅行社管理条例	351
导游人员管理条例	358
风景名胜区管理暂行条例	363
娱乐投诉暂行规定	366
娱乐场所暂行规定	372
旅游安全管理暂行办法	380

一、导游服务中的陷阱防范与纠纷处理

导游不“导”应双倍返还导游费

典型案例

高考结束，赵毅以优异的成绩考取了清华大学，家人非常高兴决定一起去泰山旅游。赵毅的父亲赵国庆就近在先锋旅行社的代办点报名参加了“泰山三日游”，并预付了所有费用。

出发的当天早晨，一位胸戴先锋旅行社工牌的孙姓男子为旅行团成员发放了统一的服帽标志，并宣布了一些注意事项。在安排旅游者上车后，孙导游将一位穿着露脐装、打扮极时尚的李小姐介绍给大家，说李小姐是泰山游的全程导游，接着就下车走了。

李小姐在车启程后就只顾自己看小说，对旅客的提问不理不睬。赵毅注意到李小姐没有穿戴统一的服帽标志，也没有佩带胸卡。当他提出质疑时，李小姐不耐烦地说：“出门太急忘记了，怕什么，我还能把你们卖了不成？”

车到站后，李小姐带着大家去宾馆。安顿下来后，李小姐让大家自由活动，准备第二天一大早登泰山。赵毅一家兴奋不已，去购物又不知山上情况如何，就随便买了些食品和饮料。听说登山要好几个小时，为了看到久负盛名的泰山日出，大家三点多就起来整装待发了。可李小姐却姗姗来迟，在抱怨声中带领大家开始了登山之旅。山上气温较低，赵毅的母亲身体不好特别怕冷，

上到一半时不得不停下来到路边的小店里休息。赵毅父亲和大家一起疲惫不堪的到达山顶时，早已是红日高照了。下山途中，李小姐只顾低头赶路。有人要求李小姐作讲解，她却说：“上面不都有字吗？自己看不就知道了。看到的比听别人说的更深刻！”旅行团的成员听罢只得自己边走边看。赵国庆非常挂念妻子，更是无心观看沿途景色，带着赵毅匆匆下山。其他游客陆续回到宾馆时已是下午，有十几个游客回来后都患了感冒。原定的活动被迫取消。

赵毅的母亲回家后大病一场，赵国庆心中后悔不已。本打算去好好看看名山，不想连山上有什么景点都没看清。妻子住院花了不少钱。赵国庆觉得泰山游真是玩得太窝囊了，于是找到先锋旅行社要求退还两倍导游费。旅行社的负责人声称：你们去玩都已经回来了，费用绝不会退的。赵国庆遂诉诸法院。

法院经开庭审理查明，李小姐确系先锋旅行社导游，在旅游过程中没有依职责进行讲解。判决先锋旅行社赔偿赵国庆所付导游费用的两倍。

分 析

旅游是一种经济行为，交易的一方是旅游经营者，另一方是旅游者。旅游业经营者出售的是以旅游点为媒介的综合服务，旅游者所得到的是精神上的满足。这种满足关键取决于导游的服务。导游是旅行社接待任务的承担者，导游服务是整个旅游行程中的服务灵魂。

游客实际是旅游社的顾客，是消费者。旅行社为游客指派的导游员的导游服务，实际是作为商品出售给游客的，而且这种导游服务贯穿于游客旅游消费的各个环节中，作为导游员必须牢记，“物有所值原则”永远都是消费者关注的焦点，因而尽职尽责的讲解是必须进行