

以案释法

公民权益保护法律指南以案释法丛书

消费者 维权法律指南

中国社会科学院法学研究所法治宣传教育与公法研究中心◎组织编写



总顾问：张苏军

总主编：莫纪宏

本册主编：宋玉珍 陈娟



中国出版集团 | 全国百佳图书
中国民主法制出版社 | 出版单位

以案释法

公民权益保护法律指南以案释法丛书

消费者 维权法律指南

中国社会科学院法学研究所法治宣传教育与公法研究中心◎组织编写

总顾问：张苏军

总主编：莫纪宏

本册主编：宋玉珍 陈娟



中国出版集团 | 全国百佳图书
中国民主法制出版社 | 出版单位

图书在版编目(CIP)数据

消费者维权法律指南 / 中国社会科学院法学研究所法治宣传教育与公法研究中心组织编写. — 北京 : 中国民主法制出版社, 2016. 11

(公民权益保护法律指南以案释法丛书)

ISBN 978-7-5162-1343-8

I. ①消… II. ①中… III. ①消费者权益保护法—中国—指南
IV. ①D923. 8-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第276072号

所有权利保留。

未经许可, 不得以任何方式使用。

责任编辑 / 熊林林

装帧设计 / 郑文娟 张照雷

书 名 / 消费者维权法律指南

本 册 主 编 / 宋玉珍 陈 娟

出版·发行 / 中国民主法制出版社

社 址 / 北京市丰台区右安门外玉林里7号(100069)

电 话 / 010-62155988

传 真 / 010-62151293

经 销 / 新华书店

开 本 / 16开 710mm×1000mm

印 张 / 13.75

字 数 / 184千字

版 本 / 2017年1月第1版 2017年1月第1次印刷

印 刷 / 北京精乐翔印刷有限公司

书 号 / ISBN 978-7-5162-1343-8

定 价 / 38.00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)

丛书编委会名单

总 顾 问：张苏军

主 任：李 林 刘海涛

委 员：（排名不分先后）

陈 甦	陈泽宪	孙宪忠	刘作翔	李明德	王敏远
周汉华	邹海林	莫纪宏	田 禾	熊秋红	张 生
沈 涓	赵卜慧	陈百顺	沙崇凡	艾其来	丛文胜
吴丽华	宋玉珍	陈禄强			

办公室主任：莫纪宏 陈百顺

办公室成员：（排名不分先后）

谢增毅	廖 凡	李 忠	李洪雷	陈欣新	陈根发
翟国强	刘小妹	李 霞	戴瑞君	聂秀时	李长涛
邵 波	赵 波	胡俊平	陈 娟	严月仙	罗 卉
张静西	杨 文	刘佳迪	郭瑾桢	熊林林	

丛书总主编：莫纪宏

丛 书 撰 稿：（排名不分先后）

苏 东	王 颖	万其刚	刘玉民	徐志新	戴志强
卢培伟	徐志伟	曹作和	于 明	曹鸿宾	邓黎黎
王 巍	李文科	陈文婷	张天一	王亚南	李梦婕
江雨奇	甄亚兰	文盛堂	罗书平	吴文平	朱书龙
韩志英	吴勇辉	李长友	李 洋	朱晓娟	张玉梅
陈 晨	杨 芳	谭乃文	刘旭峰	王志毅	关 珊
付金彪	朱艳妹	朱 平	陈 蓓	谢宝英	潘 容
潘 莉	李 婧	潘雪澜	徐丹慧	逯 遥	李 强
张 硕	于海侠	向叶生	严 寒	王 佳	乔学慧
翟慧萍	胡昌明	李 丹	宋 晓	程鸿勤	姚 蓝
萧 鑫	徐 遥	王 琦	陈 诤	王亚男	叶玮昱
吕 楠	孙 丽	靖 杭	郑稚心	李文平	白宗钊
屈 钰	张天智	高向阳	封素珍		

总 序

搞好法治宣传教育 营造良好法治氛围

全面推进依法治国，是坚持和发展中国特色社会主义，努力建设法治中国的必然要求和重要保障，事关党执政兴国、人民幸福安康、国家长治久安。

我们党长期重视依法治国，特别是党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央对全面依法治国作出了重要部署，对法治宣传教育提出了新的更高要求，明确了法治宣传教育的基本定位、重大任务和重要措施。十八届三中全会要求“健全社会普法教育机制”；十八届四中全会要求“坚持把全民普法和守法作为依法治国的长期基础性工作，深入开展法治宣传教育”；十八届五中全会要求“弘扬社会主义法治精神，增强全社会特别是公职人员尊法学法守法用法观念，在全社会形成良好法治氛围和法治习惯”；十八届六中全会要求“党的各级组织和领导干部必须在宪法法律范围内活动，决不能以言代法、以权压法、徇私枉法”。习近平总书记多次强调，领导干部要做尊法学法守法用法的模范。法治宣传教育要创新形式、注重实效，为我们做好工作提供了根本遵循。

当前，我国正处于全面建成小康社会的决胜阶段，依法治国在党和国家工作全局中的地位更加突出，严格执法、公正司法的要求越来越高，维护社会公平正义的责任越来越大。按照全面依法治国新要求，深入开展法治宣传教育，充分发挥法治宣传教育在全面依法治国中的基础作用，推动全社会树立法治意识，为“十三五”时期经济社会发展营造良好法治环境，为实现“两个一百年”奋斗目标和中华民族伟大复兴的中国梦作出新贡献，责任重大、意义重大。

为深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，特别是依法治国重要思想，深入扎实地做好“七五”普法工作，中国社会科学院法学研究所联合中国民主法制

出版社，经过反复研究、精心准备，特组织国内从事法律教学、研究和实务的专家学者，在新一轮的五年普法规划实施期间，郑重推出“全面推进依法治国精品书库（六大系列）”，即《全国“七五”普法系列教材（以案释法版，25册）》《青少年法治教育系列教材（法治实践版，30册）》《新时期法治宣传教育工作理论与实务丛书（30册）》《“谁执法谁普法”系列丛书（以案释法版，80册）》《“七五”普法书架——以案释法系列丛书（60册）》和《“谁执法谁普法”系列宣传册（漫画故事版，100册）》。

其中编辑出版“以案释法”丛书是贯彻落实十八届四中全会决定关于建立法官、检察官、行政执法人员和律师以案释法制度的重要抓手，是深化法治宣传教育的有效途径，更是推动全社会树立法治意识的有力举措，对于落实国家机关“谁执法谁普法”普法责任制，促进法治社会建设具有重要意义。

为了深入扎实地做好“以案释法”工作，我们组织编写了这套《“七五”普法书架——以案释法系列丛书（60册）》。该丛书内容包括公民权益法律保护和违法犯罪预防、民事纠纷处理、大众创业法律风险防范、阳光执法、法治创建等有关典型案例剖析。全书采取知识要点、以案释法、法条链接等形式，紧紧围绕普法宣传的重点、法律规定的要点、群众关注的焦点、社会关注的热点、司法实践的难点，结合普法学习、法律运用和司法实践进行全面阐释，深入浅出，通俗易懂，具有较强的实用性和操作性，对于提高广大人民群众法律素质，增强依法维权能力，维护社会和谐稳定具有积极意义。

衷心希望丛书的出版，能够教育引导社会公众自觉尊法学法守法用法，为形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法新常态，为全面推进依法治国营造良好的法治环境。

本书编委会

2016年10月

目 录

CONTENTS

第一章 旅游消费者权益保护

1. 航空公司拒载旅客, 应当如何赔偿损失? 1
2. 在旅游行程中, 导游是否有权擅自改变计划? 4
3. 旅行社取消已确定的旅游, 应当承担何种责任? 7
4. 不按约兑现活动内容, 应否承担违约责任? 11
5. 经营者私自转让业务导致游客权益受损, 应否承担违约责任? 14
6. 旅游公司擅自减少旅游景点, 应否承担赔偿责任? 19
7. 游客未购票但因交通事故伤亡, 能否请求承运人赔偿? 22
8. 学生旅游途中被动物咬伤, 责任应当如何确定? 25
9. 随团旅游食物中毒, 应当如何确定赔偿责任? 28
10. 游客意外受伤, 旅行社应否承担赔偿责任? 31
11. 游客随身携带的物品遗失, 旅行社应否赔偿? 34

第二章 交通消费权益保护

1. 旅客途中死因不明, 承运人怎样承担赔偿责任? 36
2. 车站未尽告知义务造成乘客漏乘, 应当怎样承担何种责任? 39
3. 司机违章操作致乘客伤害, 应当承担何种赔偿责任? 42
4. 火车晚点致卧铺票作废, 车站应否承担赔偿责任? 45
5. 公交服务者紧急刹车致伤旅客, 应否承担赔偿责任? 48
6. 乘客避险跳车受伤, 应当由谁承担责任? 51
7. 乘客因司机减速过快而摔倒, 应当如何确定赔偿责任? 54
8. 车门断开致伤乘客, 公交公司应否承担赔偿责任? 56



第三章 食宿消费权益保护

1. 用餐时使用的卡式炉气罐发生爆炸，应当如何确定赔偿责任？ 59
2. 利用客房电话频繁拨打信息咨询台，应否承担赔偿责任？ 63
3. 旅客在酒店内遭人殴打，酒店应否承担赔偿责任？ 65
4. 旅客不满意住宿条件，退房后能否要求赔偿？ 68
5. 旅客在宾馆丢车，宾馆应否承担赔偿责任？ 70

第四章 购物消费权益保护

1. 商店告示“酬宾销售，概不退货”，消费者购物后发现假货应否退还？ 73
2. 消费者抄价格招致殴打，商家应当承担哪些责任？ 75
3. 超市对顾客进行搜身，应否承担精神损害赔偿责任？ 78
4. 商店出售过期食品，应否加倍赔偿？ 81
5. 电子城经营不符合产品说明质量的收录机，购买之后能否退还？ 84
6. 新购相机出现故障导致美景曝光，消费者应当如何索赔？ 88
7. 购买火车票被要求必须附带购买人身保险，能否要求赔偿？ 90
8. 购买商品时赠品有假，商家应否承担赔偿责任？ 92
9. 报纸版面数量不足，应否承担赔偿责任？ 95
10. 消费者权益受到侵害，消费者协会应当尽到哪些职责？ 98
11. 消费者购物离开之后，经营者是否有义务补开发票？ 102
12. 商品品牌内容与实际不符，销售者应当承担何种责任？ 104
13. 经营者销售“水货”手机，应否承担赔偿责任？ 108
14. 已经投保的产品爆炸伤人，生产者应否承担赔偿责任？ 110
15. 游客知假买假，经营者应否承担责任？ 113
16. 消费者购买伪劣产品，被退还后能否仍然要求赔偿？ 118
17. 在事先有声明的情况下，照相馆能否扣留顾客的照片底片？ 122
18. 游泳池管理不善造成严重后果，经营者应否承担赔偿责任？ 126
19. 娱乐场所设施不安全致人死亡，经营者应否承担赔偿责任？ 129
20. 小孩从购物车上摔下，商场应否承担赔偿责任？ 133
21. 经营者承诺保管服务的财物受损，应否承担赔偿责任？ 138
22. 第三人丢失保管人无偿保管的他人财物，应当由谁承担赔偿责任？ 141



附 录

中华人民共和国消费者权益保护法	145
中华人民共和国侵权责任法	157
中华人民共和国产品质量法	168
中华人民共和国旅游法	180
旅行社条例	198
参考书目	209

第一章

旅游消费者权益保护

1. 航空公司拒载旅客，应当如何赔偿损失？

【知识要点】

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。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次飞机或者退票。

典型案例

2009年8月3日，家住美国的马某来到中国，准备从A市飞往B市旅游，到达A市前，马某通过美国一家旅行社购买了一张8月21日上午10时20分由B市返回美国的联程机票，其中，A市至B市的飞机是南方某航空公司班机。

8月19日上午，马某打电话到所乘飞机的南方某航空公司经营部，对机票进行了确认。21日上午9时30分，马某来到A市，到国际机场办理登机手续，但机场工作人员称其机票未经确认。结果，马某被拒载。于是马某在A市和B市共滞留了5天，直到8月26日才飞回美国。马某向A市中级人民法院提起诉讼，要求南方某航空公司赔偿经济损失：（1）直接损失：长途电话费、停留A市的住宿费、交通费、更改机票费；（2）间接损失：由于滞留A市而不能及时返家，其妻不得不请人照顾孩子而支付的保姆费、5天的误工资；（3）精神损失费5000美元。南



方某航空公司对马某被拒载的事实无异议，但认为拒载是因为 A 市机场地勤值班人员的过失造成的，而机场值班人员又非该公司的工作人员。此外，该公司与 B 市方面签订《地面服务代理协议》，按协议规定，责任应该由 B 市机场承担。

【以案释法】

本案所涉及的法律问题有以下两点值得探讨。

(1) 因机场协调失误造成拒载旅客，承运人能否免责。根据我国合同法第二百九十条的规定，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。该法第二百九十九条规定，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改乘其他班次或者退票。可见，按合同约定运输旅客是承运人的基本义务。但是，本案中，旅客却因承运人与机场的协调失误被拒载，对此，承运人能否免责呢？回答是否定的。理由是：第一，根据合同法第二百九十四条的规定，旅客应当持有效客票乘运，旅客无票乘运、超程乘运、越级乘运或者持失效客票乘运的，应当补交票款，承运人可以按照规定加收票款。旅客不交付票款的，承运人可以拒绝运输。但是，本案中，马某是持有效客票乘运，不存在被拒载的理由。第二，根据合同法第一百一十七条的规定，因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但是，本案拒载旅客的原因并不是不可抗力，而是因为承运人与机场的协调失误，所以，承运人不能免责。第三，南方某航空公司与 B 市机场签订《地面服务代理协议》，不是免责事由。所谓免责事由，是指法律规定的免除或限制违约行为入本应承担的民事责任的事由。本案中马某与某航空公司之间签订的是旅客运输合同，与南方某航空公司和 B 市机场签订的《地面服务代理协议》是分别独立的，二者不是一个法律关系，《地面服务代理协议》不是运输合同的组成部分，因此，对该航空公司没有约束力。

(2) 拒载旅客的责任。合同法规定的航空运输合同承运人的违约责任是迟延运输的违约责任和造成旅客伤亡的损害赔偿责任，对拒载旅客或造成旅



客漏乘的违约责任形式并未作出规定，正因为如此，按照我国民用航空旅客、行李国内运输规则规定，对于承运人责任造成旅客漏乘的，承运人应尽早安排旅客乘坐后续航班；如旅客要求退票，应退回全部票款，且不收取退票费。该规则未规定赔偿损失和支付违约金问题。对这一法律问题，要通过合同法第一百零七条关于违约责任的一般条款来解决。根据该条规定，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。因此，在这一点上，法院可以判决南方某航空公司赔偿马某的损失。但是，法院是否应当同时判决南方某航空公司支付违约金值得商榷。第一，违约金有约定违约金与法定违约金之分，关于航空旅客运输中承运人违约并没有法定违约金的规定，而原告与南方某航空公司之间又没有违约金条款，在这种条件下，法院若擅自为当事人订立“违约金条款”必然是不妥当的；第二，违约金与损害赔偿能否同时并用？我们知道，违约金是指当事人约定的或法律直接规定的，在一方违约后向对方支付一定数额的货币或赔偿一定价值的财物。一般认为，违约金在性质上可以分为赔偿性违约金与惩罚性违约金。如强调违约金的补偿性，则违约金支付另一方取代预定的损害赔偿方式，而作为赔偿性的违约金，有推定损失发生的效力，因而如果没有损失发生或者可以适用损益相抵原则，而违约方又非故意违约的，可以免除违约责任。而如果强调违约金的惩罚性、制裁性，则马某可要求违约方在支付违约金后，再另行要求赔偿损失。

对于马某提出的精神损害赔偿问题，不符合有关法律、法规的规定，因此法院不应予以支持。

法条链接

中华人民共和国合同法

第一百零七条 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。

第一百一十七条第一款 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的



影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

.....

第二百九十条 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。

第二百九十九条 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改乘其他班次或者退票。

2. 在旅游行程中，导游是否有权擅自改变计划？

【知识要点】

依据我国旅游法规定，导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

典型案例

某旅行社组织 20 多人去北京旅游。按照行程计划，到达北京的第二天游览长城。但导游未与旅游者协商就发出声明，擅自将游长城的行程改为第三天。就在第二天晚上，一场突如其来的大雪使旅游车无法去长城，游长城计划被迫取消。游客返回后，要求旅行社按照规定双倍赔偿长城门票，而旅行社只愿意按原价退还长城门票，拒绝赔偿。

【以案释法】

本案的焦点是导游擅自改变行程计划，导致旅游者因下雪而无法游长城，是否应当赔偿游客损失。

根据合同法规定，不可抗力就是指不能预见、不能避免并不能克服的客



观情况。从表面上看，游长城计划被取消的直接原因的确是由于不期而至的大雪，属于不可抗力。但实际情况是，只要导游按照原先计划履行合同，不得擅自改变行程，完全可以在大雪到来之前完成游长城的计划，避免这起纠纷。导致游长城计划的被迫取消，是导游违反约定人为造成的，违约与取消行程之间存在着因果关系，旅行社对此应承担赔偿责任。

假设另外两种情况：（1）如果旅游合同中游长城的计划本来就安排在第三天，旅游计划的取消毫无疑问属于不可抗力，旅行社只需要退还景点门票即可，不需要承担赔偿责任。（2）如果在旅游过程中，为了旅游行程更为合理、方便，经过导游与游客协商，导游变更行程的行为得到全体游客的同意，将原定第二天和第三天的项目调换，同样发生上述景点被迫取消的情况，旅行社也只需要退还景点门票，不需要承担赔偿责任。因为在这种情况下，导游（旅行社和游客对原合同内容的履行顺序作出了协议变更，形成了新的合约关系，旅行社按照新的合约履行义务受法律保护。当然，这种情况下旅行社应承担举证责任，如果没有有力证据证明变更行程得到了游客的同意，旅行社仍然应当按照违约责任对游客进行赔偿。

另外，从法律角度看，导游的声明缺乏依据。（1）根据合同法的规定，合同签订后，双方当事人应当本着诚实信用的原则，严格按照合同的规定，全面履行合同约定义务，正当行使自己的权利，当事人不能轻易违反约定，擅自变更旅游合同。具体而言，旅行社与游客签订旅游合同时，已经收取了游客的团款，尤其是散客，旅行社肯定全额收取了团款，也就是说，旅行社已经行使了收取团款的权利，游客也已履行了支付团款的义务。按照权利义务对等的原则，在履行旅游合同时，旅行社只要履行义务提供约定的服务，游客就可以享受权利即接受旅行社的服务。根据合同法的规定，有效合同签订后对签约各方都具有约束力，任何一方无正当理由不履行、不完全履行或不恰当履行合同的条款，就构成违约行为，对方就有权要求违约方支付违约金或赔偿损失。（2）根据合同自愿原则，合同双方当事人可以就合同的签订、履行转让、变更、解除等内容自愿达成协议，这样达成的协议应当受到保护和尊重。在履行旅游合同的过程中，旅行社和游客有权就双方的权利义务协商一致，在此基础上进行变更。旅游合同变更的关键是应当符合程序，



充分尊重双方当事人，任何一方擅自变更就是违约，就要承担相应的违约责任。(3) 在一些旅行社的实际操作中，经常会发生旅游项目顺序调整而游客很少投诉的情况，游客对此似乎也没有很多怨言。客观地说，旅行社仅仅是对游览景点的先后次序进行了调整，并没有更改景点，一般情况下对旅游服务质量不会产生很大影响，很难说旅行社这样做就侵犯了游客的合法权益，给游客造成了经济损失。但它毕竟使合同的计划履行与实际履行发生了时间上的变化，是对旅游合同的变更。

我国旅游法第四十一条规定，导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。本案中，导游的擅自行动导致游客无法游览长城，造成了游客的损失，旅行社应当承担赔偿责任。

法 条 链 接

中华人民共和国旅游法

第四十一条 导游和领队从事业务活动，应当佩戴导游证、领队证，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。

导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

第一百条 旅行社违反本法规定，有下列行为之一的，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上三十万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证：

(一) 在旅游行程中擅自变更旅游行程安排，严重损害旅游者权益的；



(二) 拒绝履行合同的;

(三) 未征得旅游者书面同意, 委托其他旅行社履行包价旅游合同的。

中华人民共和国合同法

第六十条 当事人应当按照约定全面履行自己的义务。

当事人应当遵循诚实信用原则, 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。

第一百零七条 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。

第一百一十七条第一款 因不可抗力不能履行合同的, 根据不可抗力的影响, 部分或者全部免除责任, 但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的, 不能免除责任。

3. 旅行社取消已确定的旅游, 应当承担何种责任?

【知识要点】

依照我国旅游法的规定, 旅游者有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。旅行社违反旅游合同约定, 造成旅游者合法权益受到损害的, 应当采取必要的补救措施, 根据法律规定承担赔偿责任。

典型案例

2013年1月16日, 李某向某旅行社订购同年4月30日前往普陀山四日游的旅游票17张, 共付给旅游费计6053元。旅行社收款后开具发票并约定于4月27日取旅游票。届时李某两次前往旅行社取票, 但旅行社称无船票可供, 要李某另想办法购买, 随即退给李某人民币500元。李某因未买到船票于4月29日、4月30日再次与旅行社联系。旅行社告之因船票无法买到, 普陀山旅游予以取消。5月18日旅行社派人前往李某处退还全部旅游费(扣除先前付给李某的500元), 并就赔偿李某损失



问题与李某达成如下协议：(1) 旅行社承诺于同年7月中旬至8月中旬免费提供一辆大客车为李某提供金山游乐场一日游；(2) 为李某赞助汽油20公升；(3) 提前一周通知李某旅游行期；(4) 若旅行社再次违约则按普陀山旅游费计赔违约金。

8月1日上午，旅行社突然通知李某次日去金山一日游。若次日不去，以后的行期则由旅行社安排。李某当即表示时间仓促，无法前往。而后，李某要求旅行社履约，旅行社却认为其已经履约，双方为此发生纠纷。在多次协商不成的情况下，李某于2013年11月5日向法院起诉。

【以案释法】

本案争论的焦点是李某向旅行社订购前往普陀山的旅游票，但旅游合同到期时旅行社却无票可供，后李某与旅行社达成新的协议，在新的协议下就旅行社是否违约问题而发生争执。

“合同是当事人之间的法锁”，这是一种形象的表达。在客观上，合同一经有效成立，且符合生效要件合同即生效，合同生效是指合同所产生的法律上的约束力。这种约束力主要是对合同双方当事人而言的。合同生效后，当事人双方就应该严格按照合同规定履行义务。当旅游合同双方当事人协商一致，旅游合同遂告成立，对双方均具有法律约束力，禁止当事人在没有任何法定或约定根据的情况下，任意解除合同。合同对当事人的约束力表现在：合同当事人根据法律和合同的规定所产生的权利受到法律的保护，当事人根据合同所产生的义务具有法律的强制性，如果当事人违反合同义务则应当承担违约责任。

目前，由于国内旅行社经营管理水平参差不齐，旅行社与游客签订合同后由于安排不妥而擅自取消旅游的事件多有发生。在处理这类纠纷时需明确以下三个法律问题：(1) 合同应当全面、适当履行。合同有效成立后，当事人应按照合同规定的标的及其质量、数量，由适当的主体在适当的履行期限、履行地点，以适当的履行方式，全面完成合同义务。(2) 合同的变更应