

旅游消费维权法律常识

魏晓明 李新华 编

中国旅游出版社

责任编辑：耿 敏

特约编辑：刘奇勇

装帧设计：赵 芳

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游消费维权法律常识/魏晓明, 李新华编. —北京:
中国旅游出版社, 2005. 1

ISBN 7-5032-2528-9

I. 旅... II. ①魏...②李... 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 (2004) 第 130970 号

书 名：旅游消费维权法律常识

编 者：魏晓明 李新华

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http://www.cttp.net.cn

E-mail: cttp@cnta.gov.cn

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：北京建筑工业印刷厂

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/32

版 次：2004 年 12 月第 1 版

2004 年 12 月第 1 次印刷

印 张：6

字 数：200 千

印 数：1-8000 册

定 价：18.00 元

版权所有 翻印必究

目 录

第一章 从选择一个好的旅行社开始	/ 1
消费常识	/ 2
• 走近旅行社	/ 2
• 国内旅游与出国旅游	/ 4
• 旅行社陷阱在哪里?	/ 7
• 如何选择旅行社?	/ 9
案例评说	/ 14
• 旅行社一定要选对	/ 14
• 组团社与地接社扯皮, 谁来赔?	/ 15
• 没有领队怎么游?	/ 17
• 旅行社能随便取消旅游吗?	/ 18
• 旅游降低标准, 赔偿如何计算?	/ 19
• 旅游不成行, 旅行社如何赔偿?	/ 20
• 出境游兑换外汇的权利不容剥夺	/ 21
• 小费能够统一征收吗?	/ 23
• 旅游者能够要求双倍赔偿吗?	/ 25
• 游客不回国, 旅行社要担责吗?	/ 26
第二章 慎防旅游合同陷阱	/ 28
消费常识	/ 28
• 合同的一般常识	/ 28
• 旅游合同	/ 31

• 旅游者的权利	/ 34
• 旅行社的权利	/ 36
• 旅游合同的陷阱	/ 37
• 如何签订旅游合同	/ 39
案例评说	/ 42
• 双方当事人是否存在旅游合同关系	/ 42
• 合同不要轻易更改	/ 44
• 延期旅游怎么办?	/ 46
• 旅游者先期交纳的是定金还是预付款?	/ 47
• 费用谁出?	/ 49
• 虚假广告案	/ 50
• 合同应该怎样解释	/ 51
• 郭某的请求为何被拒绝?	/ 53
• 这属于不可抗力吗?	/ 55
• 限制行为能力人签订的合同如何认定?	/ 56
• 小孩免票纠纷	/ 58
• 合同要详细	/ 59
• 遇到格式合同怎么办?	/ 61
第三章 出门在外	/ 63
消费常识	/ 63
• 星级宾馆的服务有哪些?	/ 63
• 旅游住宿合同	/ 65
• 旅游者住宿时的权利	/ 66
• 饭店的权利	/ 69
• 旅游住宿误区在哪里?	/ 70
• 旅游住宿小窍门	/ 71
案例评说	/ 73
• 酒店的赔偿要求合理吗?	/ 73
• 住宿承诺缩水怎么办?	/ 75
• 食物中毒, 饭店负赔偿责任	/ 76

● 寄存物品丢失谁赔?	/ 77
● 失火不是免责的理由	/ 79
● 游客猝死在酒店怎么办?	/ 80
● 住招待所被人伤, 难道要认命吗?	/ 81
● 酒店怎样收房费?	/ 82

第四章 在路上 / 84

消费常识 / 84

● 乘坐飞机的注意要点	/ 84
● 旅游者主要权利与义务	/ 89
● 承运人的义务	/ 91
● 承运人的责任怎么承担	/ 92

案例评说 / 95

● 出现无号机票怎么办?	/ 95
● 责任应该怎样承担?	/ 96
● 乘客丢失财物谁负责?	/ 97
● 民航客机晚点, 误工损失该找谁?	/ 99
● 空调车没有“空调”, 承运部门是否应该承担赔偿责任?	/ 100
● 旅客的退票要求合理吗?	/ 101
● 旅客受伤, 谁的错?	/ 102
● 旅游者被致残旅行社应赔款?	/ 104
● “误机”责任谁承担	/ 105

第五章 导游服务不能缺 / 107

消费常识 / 107

● 导游及导游员	/ 107
● 导游人员的权利和义务	/ 110

案例评说 / 118

● 导游不“导”叫什么导游	/ 118
● 护照丢失由谁负责?	/ 119

旅游消费维权法律常识

- 狗伤游人是谁的错吗? / 120
- 导游员擅自更改旅游团日程造成损失怎么办? / 122
- 小费能够强要吗? / 123
- 游客车上犯病,旅行社怎能不救助 / 124
- 领队护照有问题,游人被困国外 / 125
- 导游也要讲职业道德 / 126
- 导游的行为合法吗? / 127

第六章 旅游消费维权 / 129

消费常识 / 130

- 消费者的权利 / 130
- 经营者的义务 / 135
- 经营者的责任怎样承担? / 139

案例评说 / 141

- 质价不符,责任谁负? / 141
- 购物代替旅游可以吗? / 142
- 导游担保质量,假宝石仍然难免 / 143
- 旅游者的人格尊严不容侵犯 / 144
- 中奖奖品是假货,应当如何处理? / 144
- 旅游者不容歧视对待 / 145
- 滑车相撞,经营公司难逃责任 / 146
- 旅游者的民族习惯应该得到保护 / 148
- “浪漫之旅”成了“等待之旅” / 149
- 冒险旅游出事故,旅游者向谁问责? / 151
- 证据不足,旅游者无法获偿 / 152
- 游客同意的加点服务能否等于有效赔偿? / 153

第七章 旅游纠纷怎样解决 / 155

消费常识 / 155

- 解决旅游纠纷的几种办法 / 155
- 怎样进行旅游投诉 / 160

• 怎样打旅游官司	/ 165
案例评说	/ 168
• 谁可以受理该项投诉?	/ 168
• 该案交通事故应该由谁来处理	/ 169
• 投诉也有时效	/ 171
• 提前约定, 问题好避免	/ 172
• 地接社扣团合法吗?	/ 174

第一章

从选择一个好的旅行社开始

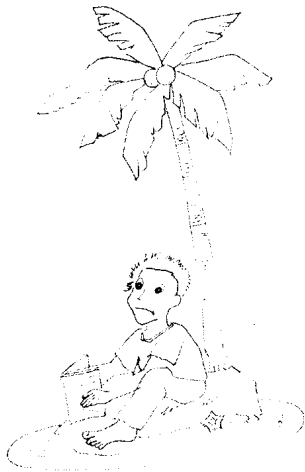
随着社会经济的不断发展，人们的生活水平也随之提高，与此同时，时间因素已经成为人们选择旅游方式与旅游服务的主要指标。为了有效地利用好春节、五一、十一这三个大的黄金周，越来越多的人选择了随团旅游的方式。

在随团旅游中，旅行社是团队旅游的组织者，也是与广大旅游者最直接接触的旅游经营者。它通过销售旅游产品，把旅游产品供应者和消费者有机地联系起来，并从中获取利润来维持企业的正常经营与发展。可以说，旅行社是旅游者与旅游产品供应者的中介力量。通过它，消费者享受到了更多、更优惠的旅游服务，同时，旅游产品的效用也被有效地发挥出来。旅行社在旅游活动中的地位是不可忽视的。

但是，某些旅行社在利益的驱使下为了争取到更多的客源，往往采取一些不正当的手段进行经营。结果使旅游者不但没有体会到旅游的乐趣，常常却为了旅游纠纷而心烦意乱。

为了让你能够真正享受一次快乐的旅行，选择一个信誉好、质量优的旅行社是实现成功旅游的基础，可以说，旅行应该从选择旅行社开始。

所以，在旅游开始时，你有必要对旅行社增加一些了解。



消费常识

● 走近旅行社

一、旅行社及分类

根据《旅行社管理条例》的规定，旅行社就是指有营利目的的，从事旅游业务的企业。从这个规定不难看出，旅行社也是一种企业，它应该遵照一般企业的原则来进行运营。但是它又是一种比较特殊的企业。它是以提供旅游服务为主要营业范围的。旅行社的这些业务涵盖了旅游活动的全过程，包括了为旅游者代办出境、入境和签证手续；根据旅游者的需要，为其提供或安排行、住、食、游、购、娱乐以及导游、翻译等有偿服务。



一般来说，旅行社主要包括国际旅行社和国内旅行社两种，这样的分法是以旅行社的经营业务范围来划分的。

按照规定，国际旅行社可以经营业务主要有：招徕外国旅游者来中国，华侨与香港、澳门、台湾同胞归国及回内地旅游，为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务以及提供导游、行李等相关服务；招徕我国旅游者在境内旅游，为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务以及提供导游、行李等相关服务；经国家旅游局批准，招徕、组织中华人民共和国境内居民到外国以及我国香港、澳门、台湾等地区旅游，并为其安排领队及委托接待服务；经国家旅游局批准，招徕、组织中华人民共和国境内居民到规定的与我国接壤国家的边境地区旅游，并为其安排领队及委托接待服务；经批准，接受旅游者委托，为旅游者代办入境、出境及签证手续；其他经国家旅游局规定的旅游业务。

可以看出，国际旅行社经营的主要是国内旅游和国际旅游业

务,其中,国际旅游业务是国际旅行社的专有经营,未经国家旅游局的批准,任何旅行社不得经营中华人民共和国境内居民出境旅游业务和边境旅游业务。

相比较而言,国内旅行社可以经营的业务就比较单一,主要是国内旅游业务,这包括:招徕我国旅游者在国内旅游,为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游服务等业务;为我国旅游者代购、代订国内交通客票、提供行李服务;其他经国家旅游局规定的与国内旅游有关的业务;等等。

二、旅行社的设立

作为一种企业形式,旅行社应该在国家法律规定的范围内进行活动,其设立、变更等行为也要遵守《公司法》等法律的约束。旅行社的设立,应该是在具备一定条件的基础上,按照《公司法》规定的程序来完成。同样也要按照《旅行社管理条例实施细则》(以下简称细则)第二条规定:旅行社业为许可经营行业,经营旅行社业务,应当报经有权审批的旅游行政管理部门批准,领取《旅行社业务经营许可证》,并依法办理工商登记注册手续。

根据《公司法》《旅行社管理条例》等的规定,设立旅行社应该具备下列条件。

1. 有固定的营业场所;
2. 有必要的营业设施。
3. 有经培训并持有省、自治区、直辖市以上人民政府旅游行政管理部门颁发的资格证书的经营人员。
4. 有法律规定的注册资本和质量保证金。根据《旅游管理条例》的规定,设立国际旅行社,注册资本不得少于150万元人民币;设立国内旅行社,注册资本不得少于30万人民币。此外,国际旅行社每增加一个分社,应当增加注册资本75万元人民币;国内旅行社每增加一个分社,应当增加注册资本15万元人民币。设立旅行社或分社,注册资本可以高于这项规定,但不能低于上述规定。

5. 缴纳质量保证金。质量保证金制度是我国借鉴其他国家的经验而制定的一项保护旅游者的合法权益,规范旅行社合法经营的措施。它规定旅行社要向旅游行政管理部门交纳一定的保证

金,国际旅行社经营入境旅游业务的,缴纳 60 万元人民币;经营出境旅游业务的,缴纳 100 万元人民币;国际旅行社每设立一个分社,应当增缴质量保证金 30 万元;国内旅行社,缴纳 10 万元人民币,增设分社,应增缴质量保证金 5 万元人民币。当出现下列四种情况而旅行社不承担或无力承担赔偿责任时,国家旅游行政管理部门可以用此保证金来进行赔偿。

这四种情况是:(1)旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者的经济利益损失;(2)旅行社服务未达到国家或行业规定标准而造成旅游者的经济利益损失的;(3)旅行社破产造成旅游者预交旅行费损失;(4)国家旅游局认定的其他情形。

因此,只有旅游者在旅游前,能对旅行社有一个清晰地认识,就能对市场上形形色色的旅行社一一进行甄别,选择一个自己满意的旅行社。

• 国内旅游与出国旅游

旅行社旅游服务一般可分为国内旅游和出国旅游。相应的,公民旅游的范围也是这样两种。旅游的范围不同,有关的法律规定也不同。

一、国内旅游

国内旅游是指中国公民在中国境内进行的旅行游览活动,可分为地方性旅游、区域性旅游、全国性旅游等具体形式。

国内旅游涉及的是中国公民在中国境内不同地区的活动,中国公民可自由选择旅行社、选择景点进行出游活动。承揽国内旅游的旅行社也比较多。相比较而言,法律规定对出国旅游的限制则比较多。

二、出国旅游

出国旅游是近几年比较流行的一种旅游方式,随着国际交流的增加,一些国家相继放松了对我国公民入境旅游的限制,使人们能够有更多的机会领略异国的风情,同时,公民的收入增加以及旅游观念的增强,使出国旅游成为经济上允许的旅游者的首选。

简而言之，出国旅游指的是有经营国际旅游资格的旅游企业组织中国公民以旅行团的形式集体前往境外旅游。国际旅行社的出国旅游业务包括组团业务、代理业务和境外接待业务。

（一）出国旅游的组织者

1. 组团社

负责招徕组织旅游者，委托代理社，统一办理出境旅游护照及出入境手续，安排境外接待活动业务的旅行社叫做组团社。组团社的必备条件是：（1）经国家旅游局许可、工商行政管理部门批准注册的旅行社；（2）经营业绩良好，在全国旅行社经济指标考核中连续两年达标；（3）遵守行业法规，通过上年度全国旅行社业务年检；（4）有完善的经营出国旅游业务的组团细则和组织机构；（5）实行服务项目、收费标准、办理程序三公开；（6）交付特许经营业务保证金（100万元人民币）。



2. 代理社

接受组团社的委托，招徕出国旅游者，代办出国旅游护照业务的旅行社称为代理社。代理社的必备条件：（1）经国家或省级旅游局批准注册的国际、国内旅行社。（2）经营业绩良好，在上年度全国旅行社经济指标考核中达标。（3）遵守行业法规，通过上年度全国旅行社业务年检。（4）有完善的经营代理业务的组织机构。（5）与一家组团社签订委托代理意向书，并保证执行该组团社的组团细则。

3. 接待社

接待社的业务主要是接受组团社的委托，按组团社的要求为旅游团在境外的活动提供接待服务。境外接待社的必备条件：（1）当地正式注册、营业正规、信誉良好的旅行社。（2）对中国友好，不搞政治上有害中国形象的活动。（3）能够提供适应中国公民的服务。（4）承担将中国滞留人员送回国的义务。（5）经我国驻外有关领事馆认可，并报国家旅游局备案。

（二）公民出国旅游的常识

1. 中国公民均可参加出国旅游，但有下列情形者不准参加出国旅游：正在服刑及劳教的各类人员；在法院没有结案的民事案件的涉案人员；刑事案件的被告人和嫌疑人；出国后将对国家安全和国家利益形成危害和损失的人；法律规定的其他人员。

2. 中国公民参加出国旅游，应当向指定的组团社或代理社报名申请，如实填写《中国公民出国旅游申请表》，组团社组团后同意向当地公安机关办理出国旅游护照，安排出国旅游计划。

3. 中国公民参加出国旅游应当是自愿的，已经参加旅游团，应服从旅游团的安排，不得参加不正当的活动。

4. 中国公民参加出国旅游享有以下权益：选择旅行社提供的出国旅游的时间、路线和服务项目；投诉旅游团不履行服务标准的行为；举报组团社或代理社的违法行为。

5. 出国旅游必须办理护照。任何国家都不允许没有护照的人进入其境内，各国对于过期护照、失效护照、伪造护照的查验都比较严格。出国旅游护照的办理，由组团社组成旅游团后，参游人员填写的《中国公民出国旅游护照申请表》，直接向参游人员户口所在地公安机关办理，或委托有关代理社来办理。

6. 公民出国必须办理出入境手续。出国旅游团的出入境手续，按有关国家的规定办理。前往无互免签证协议的国家，须事先办妥对方国家的入境签证。其入境签证由组团社统一向该国驻华使馆办理，一般不得在境外办理。出国旅游团必须经国家批准对外开放的口岸出入中国国境，旅游团领队在出入境时主动交验《出国旅游团名单表》。各口岸边防检查机关认证查验上述名单和前往国的有效签证后放行。

出国旅游团出入各国国境时，必须严格遵守各国的有关法规，服从各国口岸联检机关的检查，维护边境往来秩序。

旅行社在组织出国旅游的过程中，应该严格按照国家的有关法律，否则要受到相应的惩罚。下列是法律规定的一些违法行为及处罚办法，作为旅游者应该对旅行社的行为进行监督，发现其有下述行为及时向有关部门举报，因为旅行社的违法行为可能会使你的合法权益受到侵害。

下列行为，旅行社将被通报批评并罚款：不签订委托合同和委托境外接待合同的；不建立出国旅游业务档案，不执行统计制度的；派遣无领队证人员当领队的；不保证服务质量，造成参游人员经济损失的；不标明服务项目及收费标准，任意增加收费项目，造成不良影响的。

旅行社有下列行为，给予警告、停止出国旅游业务三个月并罚款；情节严重的，终止其出国旅游业务：组织赴未经批准的国家旅游的；不按规定办事，带参游人员异地办理或冒领护照，造成非法滞留或被遣返等恶劣后果的；不为参游人员报境外人身保险的；由于境外接待社的责任，服务质量低劣，或在境外任意增加收费项目，造成参游人员经济损失时，组团社在规定时间内不交涉，不处理，不赔偿的；与未经核准的境外接待社合作进行旅游业务，造成参游人员经济损失的；倒买倒卖，或变相倒买倒卖《出国旅游护照申请表》和《出国旅游团人员名单表》的；超计划组团的；组团社未经批准经办代理业务的单位招徕客源，代办护照，扰乱出国旅游市场的。

旅行社有以下行为，终止旅行社业务并罚款：未经国家旅游局和省级旅游局批准，擅自经营组团、代理业务；代理社直接与境外接待社联系旅游业务；受理《中华人民共和国公民出入境管理法》第八条所列不准出境人员的申请，造成出国旅游事实的。

● 旅行社陷阱在哪里？

旅行社是组织旅游活动的主体，由于旅游市场管理混乱的问题，某些非法旅行社在非法利益的驱使下，不惜牺牲旅游者的利益，利用旅游者的心理弱点，在旅游的各个环节上设置了种种陷阱，旅游者不知这些陷阱的奥秘所在，结果在旅游结束后才大呼上当。下面就对旅游过程中经常出现的旅行社陷阱进行说明。

1. 违法经营。不同的旅行社由其固定的经营范围，换句话说，国内社是不能经营出境旅游业务的。但是，一些不法旅行社利用旅游者在旅游常识、法律常识较少的弱点，通过各种途径，信誓旦旦地向旅游者宣称自己能经营任何业务，但是，当旅游者交纳一定的费用后，该旅行社或是告诉旅游者旅游社被有关部门

查禁，或是在短期内人间蒸发，不知去向，使旅游者的权益得不到保护。

2. 报价奥妙。价格是影响很多人选择旅行社或旅游路线的因素，一些旅行社便在此大做文章，一般的价格主要有全包价、半包价和小包价三种，旅游者如不清楚其中奥妙，便很容易上当。

包价旅游又可分为团体包价和散客包价。团体包价通常指的是由 10 人以上组成的旅游团，旅游款项一次性预付给旅行社，各种相关服务全部委托一家旅行社来办理。散客包价是指 10 人以下的旅游团体，付款方式及委托服务同上。包价旅游主要包括综合服务费、房费、城市间交通费及专项附加费四个部分。

半包价：即在全包价基础上，扣除午、晚餐费用的包价形式。其目的在于降低产品的直观价格，提高产品的竞争能力，同时也可更好地满足游客在用餐方面的要求。

小包价：又称选择性旅游。游客预付的部分仅包括饭店房费、早餐、接送服务、国内城市间交通费及手续费。其余部分在当地现付。小包价游客可根据自己的时间、兴趣和经济情况自由选择导游、风味餐、节目欣赏和参观游览等。因其经济实惠，机动灵活受到游客的欢迎。

3. 合同陷阱。合同是规范旅行社与旅游者之间权利义务管理的重要法律依据，由于很多旅游者对于合同的有关法律知识缺乏以及签约时忽略一些细节，从而让旅行社钻了空子。有关合同陷阱的问题，将在后文中述及。

4. 质价不符。旅游也是一种消费行为，旅游者交纳了一定的费用，就应该享受到相应的服务。但在实践中，一些旅行社通过缩短游程、遗漏景点等形式，旅游的质量下降，许多旅游社承诺的服务内容缺失，使旅游者遭受经济损失。

5. 旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事宜，未向旅游者作出真实的说明和明确的警示，对危及旅游者人身、财产安全的事宜，未采取任何防止该危害发生的措施，结果发生了损害旅游者人身财产的事实。

6. 旅行社向旅游者提供旅游服务，对于国家有明确收费标准

的没有按规定的标准收费；在旅途服务中，增加服务项目需要加收费用的，未征得旅游者同意，强行或采用欺诈等手段收取费用。

7. 旅行社为接待旅游者聘用的导游和为组织旅游者出境旅游聘用的领队，未获得省、自治区、直辖市以上人民政府旅游行政管理部门颁发的资格证书。

8. 旅行社组织旅游者出境旅游，选择境外非法设立的、信誉差的旅行社作为境外接待社，并不与其签订协议约定双方的权利和义务，使得出境旅游者的合法权益得不到保障。

9. 旅行社派出的领队、导游人员在组织旅游者出游时，未按规定佩戴证件，违反了有关的职业规则。

10. 旅行社从业人员以明示、暗示行为或强行索要小费、收受回扣。

11. 旅行社聘用未持有国家或者市旅游委颁发的领队证、导游证的人员从事领队、导游活动。导游、领队等旅游人员应该是国家法律规定的人员方能从事，但在实践中，一些没有经过培训或职业资格认证的人员加入到该行业，使导游的质量水平下降。

12. 旅行社承诺全包价或者半全包价时未履行的。在广告或宣传合同中，旅行社说得天花乱坠，让旅游者不由动心，但到了关键时候，这些承诺最后却不能实现。

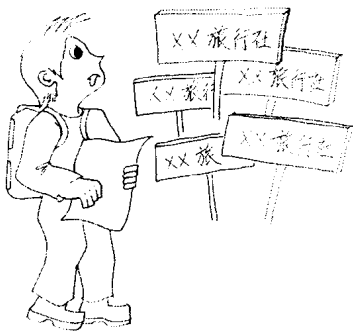
● 如何选择旅行社？

如何选择旅行社呢？选择旅行社有很大的学问。但最重要的是你要具备一双慧眼和一颗小心谨慎的心。在与旅行社接触时，多问，多观察，对一些优惠的服务一定要提高警惕，想想这样的服务会是真的吗？如果不是真的，你应该怎么做。只有这样，不但会使你走出旅行社的陷阱，在你的步步追问下，一些藏在后面的问题也将开始浮出水面。

在选择旅行社时，旅游者可采取下列方法对旅行社的真假和服务质量进行甄别。

1. 看广告

一般旅游者了解旅行社以及旅游服务的内容都是从广告上来



的，因此，广告是旅游者接触旅行社的第一道关。把好这一关，对你以后的旅游有莫大的好处。尽管在广告中，你不可能真正了解该旅行社或某项旅游项目，但是广告确是对旅游者了解旅游内容很有帮助。按照有关规定，旅行社在做广告时，应该明确标注许可证号。如果旅行社的广告没有许

可证号，你就要想想它会不会是无证经营的“黑社”，这样就避免了参加非法旅行社的可能性。

同时，广告也能体现一个旅行社的实力与风格。旅游者要仔细观察广告出现在什么等级的媒体上以及出现的频率、篇幅、位置或时段。从这些信息中归纳出该旅行社一般的情况，从而为以后的参加旅游、选择旅行社而掌握基本信息。当然，广告还可以作为旅游纠纷出现时旅游者掌握的一个重要证据，所以，旅游者应该对广告多加留心。

2. 审查旅行社的资质

旅行社分为国际社和国内社，两者的经营范围是不同的，根据《旅行社管理条例》中的规定，国际旅行社的经营范围包括入境旅游业务、出境旅游业务和国内旅游业务；国内旅行社的经营范围仅限于国内旅游业务。旅客报名时，可以要求旅行社出示旅游部门颁发的《旅行社业务经营许可证》和工商部门颁发的营业执照。

如报名点与旅行社总部在一起时，可要求其提供原件；如报名点远离旅行社总部，应要求其提供旅行社总部的办公地址和联系电话，以备核实之用。对出国游旅行社的收客点，一定要有旅游行政管理部门批准的证书。凡是遇到报名点提供不出任何依据证明营业场所合法性的情况，参游人员一定要到该营业场所提供的旅行社去核实真伪。这也是旅游者自我保护的一种必要手段。因此，如果你选择的是出国旅游，就一定要看清楚该旅行社是否