



普通高等学校旅游管理教材

旅游法规与案例

文 风 孙 旭 编著



清华大学出版社 • 北京交通大学出版社

普通高等学校旅游管理教材

旅游法规与案例

文 风 孙 旭 编著

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本教材是以旅游法治建设概述、旅游法律关系主体及其纠纷处理、旅游合同法规制度、旅行社法规制度、导游人员法规制度、旅游饭店法规制度、旅游安全法规制度与旅游资源法规制度的有关内容形成旅游法规教学体系。本教材具有综合性、新颖性、简明性与实用性的突出特点,每章分为旅游法规与案例评析两个部分。

本书可作为高等院校旅游专业开设旅游法规课程的教材,亦可作为高职、中专等旅游教育的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

旅游法规与案例/文凤,孙旭编著. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2010.2

(普通高等学校旅游管理教材)

ISBN 978-7-5121-0022-0

I. ①旅… II. ①文… ②孙… III. ①旅游业-法规-案例-中国-高等学校-教材 IV. ①D922.296.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第236337号

责任编辑:吴嫦娥

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:16.75 字数:376千字

版 次:2010年2月第1版 2010年2月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0022-0/D·64

印 数:1~4 000册 定价:26.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前

言

为了适应旅游业的迅猛发展与“依法治旅”的实际需要，我们根据高等院校旅游专业教学发展的迫切要求，认真总结现有旅游法规教材的编写经验，精心编著本教材，力求突出以下特点。

其一，全面遵循我国现行旅游法规，着重参考旅游法规学术著作与案例教程的优秀成果，综合有关专家著述的精华所在，同时结合旅游法规的有关案例，形成阐释旅游法规主要内容与集中反映旅游法治各种案例的体系结构。

其二，密切关注旅游法规的发展变化，适时融入旅游法规修订实施的最新内容，尤其是及时增加新近颁布实施的《旅行社条例》与《食品安全法》两部法规的重要内容，努力促使这门课程与时俱进、联系实际，从而满足旅游法规的教学需要。

其三，针对当前旅游法规教材建设的发展趋势，根据编著者从事旅游法规教学的实践经验，全面整合旅游法规的教学内容，极力采用简明扼要的表达方式阐释旅游法规的重点问题，力求达到清楚易懂，言简意赅，易于理解与便于掌握，期望能够有效说明旅游法规的基本内容。

其四，为了适应高校学生普遍要求采用案例进行教学的迫切需要，汇集采用各种旅游法规案例，特别是有代表性的有关案例，同时结合旅游法规的修订变化删改增新，并在教学实践之中进行评析，致力形成关联密切、趣味横生的教学内容，促使学生能够理解和有效掌握旅游法规，并且利于授课教师按照教学计划安排使用。

本教材的体例确定、内容编写、案例修改与统稿工作均由天津财经大学旅游系文风完成，直接涉及旅游行政管理部门的相关部分及其新增旅游行政管理的具体内容均由天津旅游局培训中心孙旭进行核查与校改完成，且经孙

旭与天津财经大学旅游系 2008 级研究生张津做了全文校对。

在编著过程中，本教材参考借鉴与引用改编了一些近年来出版的旅游法规学术专著及案例汇编，在此对原作者表示崇高的敬意与衷心的感谢。同时，对于北京交通大学出版社编辑吴嫦娥女士的热情帮助、及时指导与认真编校，一并表示诚挚的谢意。

由于编著者对旅游法规教学科研涉足不深与编著时间受到限制，本教材肯定存在不少问题与疏漏之处，敬请学界的专家学者诚恳提出宝贵意见。

编著者

2009 年 12 月 20 日

目 录

第 1 章 旅游法制建设概述	(1)
1.1 旅游业与旅游法治	(1)
1.1.1 旅游业的法治必然	(1)
1.1.2 旅游法制的基本要求	(2)
1.1.3 旅游法规的概念内涵	(2)
1.1.4 旅游法规规范调整的社会关系	(3)
1.1.5 典型案例及其评析	(4)
1.2 旅游法规建设与实施	(9)
1.2.1 旅游法规的立法机关与立法程序	(9)
1.2.2 旅游法规的体系构成	(9)
1.2.3 旅游法规与相关法规	(10)
1.2.4 旅游法规的付诸实施	(11)
1.2.5 旅游执法及其类型	(11)
1.2.6 旅游法规的法律解释	(12)
1.2.7 典型案例及其评析	(12)
1.3 旅游法律关系构成	(16)
1.3.1 旅游法律关系及其特征	(16)
1.3.2 旅游法律关系构成	(17)
1.3.3 旅游法律关系主体的法定权利	(18)
1.3.4 行使权利的基本原则	(18)
1.3.5 旅游法律关系产生、变更与终止	(19)
1.3.6 典型案例及其评析	(20)
1.4 旅游法律行为类型及法律保护	(23)
1.4.1 旅游法律行为类型	(23)
1.4.2 旅游活动中的代理行为	(24)
1.4.3 旅游法律关系保护	(26)

1.4.4 典型案例及其评析	(27)
第2章 旅游法律关系主体及其纠纷处理	(32)
2.1 旅游者.....	(32)
2.1.1 旅游者的权益保护	(32)
2.1.2 旅游者的基本权利	(33)
2.1.3 旅游者的基本义务	(34)
2.1.4 旅游者权益保护的实现途径	(35)
2.1.5 典型案例及其评析	(36)
2.2 旅游企业.....	(39)
2.2.1 旅游企业及其类型	(39)
2.2.2 旅游企业法人登记	(40)
2.2.3 旅游企业的应尽义务	(41)
2.2.4 旅游企业的法律责任	(42)
2.2.5 旅游企业的不正当竞争行为及其法律责任.....	(44)
2.2.6 典型案例及其评析	(46)
2.3 旅游行政管理部门.....	(50)
2.3.1 旅游行政管理部门及其行政行为	(50)
2.3.2 旅游质量监督管理所	(51)
2.3.3 旅游投诉管理机构及其职责	(52)
2.3.4 旅游行政处罚机关	(53)
2.3.5 旅游行政复议机关与行政赔偿	(54)
2.3.6 典型案例及其评析	(55)
2.4 旅游纠纷及其处理.....	(58)
2.4.1 旅游纠纷及其类型	(58)
2.4.2 旅游纠纷的处理方式	(59)
2.4.3 旅游投诉及其处理	(60)
2.4.4 旅游投诉的管辖与时效	(62)
2.4.5 旅游投诉的处理程序	(63)
2.4.6 典型案例及其评析	(64)
第3章 旅游合同法规制度	(69)
3.1 旅游合同法规概述.....	(69)
3.1.1 订立合同及其作用	(69)
3.1.2 合同法及其基本原则	(69)
3.1.3 订立合同的法定形式	(70)
3.1.4 旅游合同的依法运用	(70)

3.1.5 典型案例及其评析	(72)
3.2 旅游合同的订立及其效力	(74)
3.2.1 旅游合同的订立条件	(74)
3.2.2 旅游合同的成立与生效	(77)
3.2.3 格式合同的成立与生效	(77)
3.2.4 无效合同、可变更或可撤销合同	(78)
3.2.5 典型案例及其评析	(79)
3.3 旅游合同的履行与担保	(83)
3.3.1 合同履行	(83)
3.3.2 合同担保	(85)
3.3.3 定金与押金和预付款的相互区别	(86)
3.3.4 典型案例及其评析	(86)
3.4 旅游合同的变更、转让、终止及违约责任	(90)
3.4.1 合同变更	(90)
3.4.2 合同转让	(91)
3.4.3 合同终止	(92)
3.4.4 违约责任的法律规定	(92)
3.4.5 典型案例及其评析	(94)
第4章 旅行社法规制度	(98)
4.1 旅行社法规概述	(98)
4.1.1 旅行社及其法规建设	(98)
4.1.2 旅行社的监管部门及其职责	(99)
4.1.3 旅行社业务经营许可制度	(100)
4.1.4 旅行社年检制度	(101)
4.1.5 旅行社质量保证金制度	(102)
4.1.6 典型案例及其评析	(103)
4.2 旅行社的设立制度	(106)
4.2.1 旅行社的设立申请	(106)
4.2.2 旅行社的许可登记	(107)
4.2.3 旅行社的分支机构	(108)
4.2.4 外商投资旅行社及其企业	(108)
4.2.5 典型案例及其评析	(109)
4.3 旅行社的经营制度	(112)
4.3.1 旅行社的经营原则	(112)
4.3.2 旅行社的经营规定	(112)

4.3.3 旅行社的人员管理	(113)
4.3.4 典型案例及其评析	(114)
4.4 旅行社的法律责任	(118)
4.4.1 旅行社的法律责任及其类型	(118)
4.4.2 违反设立许可行为的法律责任	(118)
4.4.3 违规经营业务行为的法律责任	(119)
4.4.4 聘用人员违规行为的法律责任	(119)
4.4.5 其他相关违规行为的法律责任	(120)
4.4.6 典型案例及其评析	(121)
第5章 导游人员法规制度	(126)
5.1 导游人员的法规概述	(126)
5.1.1 导游人员及其法规建设	(126)
5.1.2 导游人员的不同类别	(127)
5.1.3 导游人员的从业要求	(127)
5.1.4 资格证	(128)
5.1.5 导游证	(128)
5.1.6 典型案例及其评析	(130)
5.2 导游人员的合法权利与应尽义务	(132)
5.2.1 导游人员的合法权利	(132)
5.2.2 导游人员的应尽义务	(133)
5.2.3 导游人员的处罚种类与违法责任	(134)
5.2.4 典型案例及其评析	(135)
5.3 导游人员的从业管理	(139)
5.3.1 导游人员的从业管理	(139)
5.3.2 等级考核	(139)
5.3.3 计分管理	(140)
5.3.4 年度审核	(141)
5.3.5 典型案例及其评析	(142)
5.4 领队人员法规制度	(146)
5.4.1 领队人员及其法规建设	(146)
5.4.2 领队证的管理制度	(147)
5.4.3 领队人员的职责要求	(148)
5.4.4 领队人员的法律责任	(148)
5.4.5 典型案例及其评析	(149)

第6章 旅游饭店法规制度	(155)
6.1 旅游饭店法规概述	(155)
6.1.1 旅游饭店及其法规建设	(155)
6.1.2 旅游饭店的基本权利	(155)
6.1.3 旅游饭店的应尽义务	(156)
6.1.4 旅游者在住宿中的权利义务	(157)
6.1.5 旅游饭店的星级评定	(157)
6.1.6 典型案例及其评析	(159)
6.2 旅游饭店与相关主体的法律关系	(163)
6.2.1 旅游饭店与旅游者的法律关系	(163)
6.2.2 旅游饭店与旅行社等旅游企业的法律关系	(163)
6.2.3 旅游饭店与国家机关的法律关系	(164)
6.2.4 典型案例及其评析	(164)
6.3 旅游饭店的法律纠纷及其处理	(167)
6.3.1 旅游饭店的纠纷发生	(167)
6.3.2 客房预订及其处理	(168)
6.3.3 入住纠纷及其处理	(169)
6.3.4 财物行李的妥善保管及其纠纷处理	(170)
6.3.5 侵权损害及其责任	(171)
6.3.6 典型案例及其评析	(173)
6.4 娱乐场所法规制度	(176)
6.4.1 娱乐场所及其监督管理	(176)
6.4.2 娱乐场所的经营规范	(177)
6.4.3 娱乐场所的安全规范	(179)
6.4.4 典型案例及其评析	(179)
第7章 旅游安全法规制度	(184)
7.1 旅游安全工作概述	(184)
7.1.1 旅游安全	(184)
7.1.2 旅游安全工作职责	(185)
7.1.3 旅游安全事故等级	(186)
7.1.4 旅游安全事故处理	(186)
7.1.5 外国旅游者重大伤亡事故的处理程序	(188)
7.1.6 典型案例及其评析	(189)
7.2 旅游者出入境与安全检查法规制度	(192)
7.2.1 旅游者出入境的法规建设	(192)

7.2.2	外国旅游者出入境的有效证件	(193)
7.2.3	外国旅游者出入境的法律规定	(194)
7.2.4	中国旅游者出入境的有效证件	(195)
7.2.5	中国旅游者的出境规定	(196)
7.2.6	港澳同胞来往内地	(197)
7.2.7	台湾同胞进出大陆	(197)
7.2.8	出入境的检查制度	(198)
7.2.9	典型案例及其评析	(199)
7.3	旅游交通运输安全法规制度	(203)
7.3.1	旅游交通运输安全及其法规建设	(203)
7.3.2	运输合同	(204)
7.3.3	客运合同及其安全义务	(205)
7.3.4	铁路运输合同及其安全责任	(205)
7.3.5	民航运输及其安全责任	(206)
7.3.6	典型案例及其评析	(207)
7.4	旅游食品卫生安全法规制度	(211)
7.4.1	食品卫生安全及其法规建设	(211)
7.4.2	食品安全的监管机构及其职责	(211)
7.4.3	旅游食品卫生安全要求与规定	(212)
7.4.4	违法责任	(214)
7.4.5	典型案例及其评析	(215)
7.5	旅游保险法规制度	(218)
7.5.1	旅游保险及其法规建设	(218)
7.5.2	旅游保险合同	(219)
7.5.3	旅行社责任保险及其规定	(221)
7.5.4	典型案例及其评析	(223)
第8章	旅游资源法规制度	(226)
8.1	旅游资源法规制度概述	(226)
8.1.1	旅游资源及其类型划分	(226)
8.1.2	旅游资源法规建设	(227)
8.1.3	旅游资源法规制度的主要内容	(227)
8.1.4	世界遗产的国际保护	(228)
8.1.5	典型案例及其评析	(230)
8.2	自然保护区法规制度	(233)
8.2.1	自然保护区及其类型	(233)

8.2.2	自然保护区的管理级别与职责范围	(234)
8.2.3	自然保护区的建立制度	(234)
8.2.4	法律责任	(235)
8.2.5	典型案例及其评析	(236)
8.3	风景名胜区法规制度	(239)
8.3.1	风景名胜区的管理与设立	(239)
8.3.2	风景名胜区的规划制度	(240)
8.3.3	风景名胜区的保护和利用	(241)
8.3.4	法律责任	(242)
8.3.5	典型案例及其评析	(243)
8.4	文物保护法规制度	(246)
8.4.1	文物及其不同类型	(246)
8.4.2	文物保护	(247)
8.4.3	文物出境与进境规定	(248)
8.4.4	法律责任	(249)
8.4.5	典型案例及其评析	(249)
参考文献		(254)

第 1 章

旅游法制建设概述

1.1 旅游业与旅游法治

1.1.1 旅游业的法治必然

旅游业,通常是指凭借旅游资源和各种设施,从事招徕、接待旅游者,为旅游者提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱等服务,从中获取经济收益的综合性行业。自从第二次世界大战以来,整个国际政治局势相对稳定,世界经济与社会发展不断进步,教育事业蓬勃开展,科技发生重大突破。这些变化有力推动着旅游业的迅速发展,促使旅游业成为全球经济中发展势头最为强劲与充满朝气的产业之一。事实表明,尽管国际旅游出于能源危机或经济危机的暂时影响,旅游人次在个别年份中出现波动,但是,全球旅游业的旅游人数与消费年平均增长率远远高于全球经济的年增长率,因而形成一个持续发展、规模庞大的经济产业。

十一届三中全会以来,我国旅游业已经实现从“事业型”向“产业型”的根本转变,获得全面、快速的持续发展,成为具有明显国际竞争优势的支柱产业。2006年,我国旅游业全年接待入境游客 12 494.21 万人次,实现国际旅游外汇收入 339.49 亿美元;国内旅游人数 13.94 亿人次,收入 6 230 亿元人民币;中国公民出境人数达到 3 452.36 万人次;旅游业总收入 8 935 亿元人民币,相当于国内生产总值的 4.27%。^①2007 年,我国全年入境旅游人数达到 1.32 亿人次,增长 5.5%,旅游外汇收入达到 419 亿美元,增长 23.5%。国内旅游人数达 16.1 亿人次,增长 15.5%,收入达到 7 771 亿元,增长 24.77%。根据世界旅游组织预测,到 2015 年,中国将成为世界上的第一大旅游接待国、第四大旅游客源国和世界上最大的国内旅游市场。^②

然而,我国旅游业要达到上述目标,不仅需要继续落实国家有关产业政策,从根本

① <http://www.ocn.com.cn/reports/2006116lvyouye.htm>.

② http://www.gov.cn/jrzg/2008-01/18/content_862479.htm.

上转变传统观念,改变传统的管理手段,而且需要通过加强法制建设保驾护航,用法律手段规范与改善旅游业的经营管理,推动实现“依法治旅”,努力解决旅游业发展中的各种问题,从而保障我国旅游业得到健康快速的稳步发展。

1.1.2 旅游法制的基本要求

我国法制的基本要求是有法可依、有法必依、执法必严、违法必究。对旅游业来说,我国法制的基本要求同样适用。

有法可依,是指根据旅游业的发展需要,充分重视旅游立法,积极完善旅游法规,努力促使旅游业的各项工作有法可依、有章可循,以使旅游行政管理部门、旅游企事业单位与旅游者在法治的轨道上有序进行旅游活动。这是实现旅游法制建设的前提条件。

有法必依,是指各级旅游行政管理部门、旅游企事业单位与旅游者严格遵守和执行法律,依法行政、依法经营、依法旅游,不得违背旅游法规。这是加强旅游法制建设的中心环节。

执法必严,是指国家各级旅游行政管理机关及其工作人员,在贯彻和实施旅游法规的过程中,严格行使国家所赋予的执法权力,认真按照旅游法规和法治精神执法办事,切实保证旅游法规的正确实施。这是加强旅游法制建设的关键内容。

违法必究,是指不管什么人,只要在旅游活动中触犯法律,均须受到法律追究与公正制裁,决不允许有凌驾于法律之上或超越于法律之外的任何特权。这是旅游法制建设得以实现的重要保障。

1.1.3 旅游法规的概念内涵

旅游法规,是指调整与规范旅游活动中产生各种社会关系的法律、法令、规章、条例、标准与条约的总称。对于旅游法规的概念内涵,可分别从狭义与广义两个方面加以理解。

狭义上,旅游法规是指专门用于旅游部门的法律、法令、规章、条例、标准与条约,其中包括尚未完成的《中华人民共和国旅游法》(简称《旅游法》)、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《旅行社投保旅行社责任保险规定》(简称《旅行社投保规定》)、《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》(简称《质量保证金赔偿办法》)、《旅行社质量保证金赔偿试行标准》(简称《质保金赔偿标准》)与《中国公民出国旅游管理办法》等。这些法规不同于其他部门的法规制度,是专门规范旅游经营者、旅游者、旅游组织、旅游行政管理部门等旅游法律关系主体的行为准则。

广义上,旅游法规是指国家法律体系之中所有涉及旅游活动的相关法律、法令、规

章、条例、标准与条约,其中包括《中华人民共和国宪法》(简称《宪法》)、《中华人民共和国民事诉讼法通则》(简称《民法通则》)、《中华人民共和国消费者权益保护法》(简称《消费者权益保护法》)、《中华人民共和国合同法》(简称《合同法》)、《中华人民共和国担保法》(简称《担保法》)、《中华人民共和国保险法》(简称《保险法》)、《中华人民共和国外国人入境出境管理法》(简称《外国人入境出境管理法》)、《中华人民共和国外国人入境出境管理法实施细则》(简称《外国人入境出境管理法实施细则》)、《中华人民共和国公民出境入境管理法》(简称《中国公民出境入境管理法》)、《中华人民共和国行政复议法》(简称《行政复议法》)、《中华人民共和国行政处罚法》(简称《行政处罚法》)等。这些法规的有关规定适用于调整与规范旅游活动中产生的社会关系,并非专门适用于旅游部门。因此,对于旅游法规的概念内涵不仅要从狭义上进行认识,还要从广义上加以理解。

1.1.4 旅游法规规范调整的社会关系

在旅游业中,旅游法规规范调整的社会关系包括以下几个方面。

(1) 国家行政管理部门与旅游经营者之间的相互关系。其中包括旅游行政主管部门与旅游经营者之间及工商、财税、外汇、物价等社会经济管理部门与旅游经营者之间的相互关系。

(2) 国家行政管理部门与旅游者之间的相互关系。其中包括旅游行政主管部门与旅游者之间在旅游活动中所形成的社会关系及旅游者因旅游活动而与公安、海关、工商、物价等部门之间所产生的社会关系。

(3) 旅游行政管理部门之间的相互关系。其中包括国家旅游行政管理部门按照国务院规定的相应职权,对全国旅游行政管理部门的统一领导而形成的相互关系及各级旅游行政管理部门之间的相互关系。

(4) 旅游经营者与旅游者之间的相互关系。其中包括旅游者在住宿、餐饮、交通、游览、购物、娱乐等环节中与旅游经营者之间产生的权利义务关系。

(5) 旅游经营者之间、旅游经营者与相关企业经营者之间的相互关系。其中包括旅行社、旅游饭店、旅游景点、旅游车船公司等进行协作所产生的相互关系及民航、铁路、园林、工艺美术等部门与旅游经营者之间协作所产生的社会关系。

(6) 中国旅游法律关系主体与外国旅游法律关系主体的相互关系。包括中国旅游者与外国旅行社、饭店、车船公司,外国旅游者与中国旅行社、饭店、车船公司的相互关系,中外旅游企业合资或合作的经营关系,中国旅游行政管理部门与外商独资经营旅游企业及外国旅游行政管理部门之间在交往中所产生的相互关系等。

1.1.5 典型案例及其评析

案例 1-1

荒漠旅游是否诈骗，把握性质执法须严

“首次百名中国人徒步穿越罗布泊荒漠”的旅游活动，是经国家旅游局批准，由新疆维吾尔自治区旅游局组织，新疆维吾尔自治区与广东省珠海市的中国旅行社联合主办，上海中旅假日旅行社（简称“被告”）及全国 11 家旅行社协办的大型特种旅游活动。这次活动分为两个团队，广东为第一团队，上海为第二团队。1997 年 7 月，被告向社会发出这次旅游的行程安排与报名须知的公告活动。旅游行程安排如下：10 月 1 日到达彭加木先生失踪处，全体队员举行祭奠仪式，树立镌有碑文及全体队员姓名的纪念碑；10 月 18 日进行“西出阳关走访”活动，拜访老军垦、老知青及罗布人后裔，访问米兰中学，举行赠书仪式，建立中旅希望图书馆，参观游览西部监狱及绿洲果园，品尝瓜果；10 月 19 日乘车 450 千米，途中观赏胡杨林绿色走廊，住三星级巴音郭楞宾馆；10 月 20 日游览博斯腾湖。

1997 年 8 月 20 日，冯建良（简称“原告”）与被告签订旅游合同，交付旅游费用 14 500 元。9 月 18 日，被告向原告发放《服务细则》，其中取掉参观西部监狱项目。对此，原告并未提出异议。10 月初，旅游团如期出发。10 月 13 日，到达彭加木先生失踪处树立纪念碑，但碑文中没有如约刻上队员姓名，仅仅刻有“上海中旅 29 人”等字样。10 月 18 日，当团队进入米兰时，主办单位组织学生夹道欢迎，举行赠书仪式活动，却未安排访问中学、参观监狱等项活动。在活动中，被告没给队员走访提供服务。1 月 19 日，原告的住宿由原定的三星级宾馆改成无星级饭店。10 月 20 日，队员游览当地重要的旅游景点——博斯腾湖组成部分的莲花湖。

在旅游后，原告诉称：①被告组织“首次百名中国人徒步穿越罗布泊荒漠”的探险活动并非首次，广东游客已经先行，且在旅游之中没有依约在纪念碑上镌刻原告姓名，同时取消参观游览西部监狱，并将游览博斯腾湖变为莲花湖；②住三星级宾馆变为无星级饭店，因而构成欺诈行为，造成原告在经济和精神上的损失；③要求被告登报赔礼道歉，在纪念碑上补刻原告姓名；④赔偿经济损失 29 000 元，精神损害 5 000 元。被告辩称：①这次旅游受到社会各界的关注与好评，是一次成功的探险尝试；②因故取消或变更某些项目，出发前的《服务细则》已经告知；③原告混淆探险旅游和休闲旅游的本质区别；④提出这次旅游活动构成欺诈没有依据，故不同意原告主张。

一审法院审理认为：①“首次百名中国人徒步穿越罗布泊荒漠”的探险旅游是一个整体旅游活动，分成两个团队进行，虽然广东团队先行，整个活动应是全国首次，因而被告不存在欺诈行为；②被告组织的这次旅游，向社会发出的“活动行程”应当视作要

约行为,与原告签订旅游合同并得到全部费用后应当严格履行合同;③被告发出变更参观监狱的《服务细则》时,原告没有提出异议,应当视为合同变更,双方应当共同遵守;④在履行合同中,被告擅自降低住宿标准,损害原告的合法权益,属于合同违约行为,应按有关规定退还住宿费用并赔偿等额违约金;⑤被告在“西出阳关走访活动”中没有提供完全服务,应当酌情返还部分旅游费用;⑥被告同意在纪念碑上补刻原告姓名应当予以准许;⑦被告对于违约行为,应当承担相应责任。

根据《消费者权益保护法》的有关规定,法院判决:①被告应于本判决生效之日起30日内,在彭加木遇难处所立的纪念碑上镌刻原告姓名,并以提供照片为证;②被告应当退还原告旅游费用人民币200元,住宿费用人民币94元;③被告应当赔偿原告住宿违约金人民币94元;④原告要求被告登报赔礼道歉,赔偿经济损失人民币29000元的诉求不予支持。

判决以后,原告不服,提起上诉。二审法院审理认为“首次百名中国人徒步穿越罗布泊荒漠”活动是经过国家旅游局批准举办的,被告作为这次活动的协办单位与原告签订的旅游合同符合平等、自愿、等价原则,应确认为合法有效,双方均应依约履行。被告在活动中擅自取消部分活动内容,单方降低住宿标准,应当承担违约责任。原审法院根据被告的过错责任已经做出正确判决,应予维持。原告声称被告组织的旅游活动构成欺诈缺乏依据。为此,驳回上诉,维持原判。

案例评析:

(1)《最高人民法院关于贯彻执行〈中华人民共和国民法通则〉若干问题的意见(试行)》第六十八条规定,一方当事人故意告知对方虚假情况,或故意隐瞒真实情况,诱使对方当事人做出错误意思表示的,可以认定为欺诈行为。在本案中,这次探险旅游活动已经完成主要内容,尤其是徒步穿越罗布泊荒漠的核心活动全部完成,基本符合公告宣传或合同约定。因此,被告并不存在欺诈行为,原告以被告欺诈作为起诉的主要理由,不能成立。不过,尽管旅游合同的主要目的已经达到,但却存在降低服务质量标准问题;因而可以适当赔偿被告损失。

(2)《合同法》第七十七条规定,当事人协商一致,可以变更合同。法院认为,原告对于减去参观西部监狱没有异议,推定原告以默示形式同意合同变更,双方意思表示一致。因此,法院认定双方对于变更合同意思表示达成一致。不过,这种推定对于游客非常不利,有进一步的探讨余地,因为协商一致应有证据证明,默认不一定能代表同意。就此而言,标准做法应当注意:①旅行社在行程表中如果取消某一景点,应在行程表中标明“如对变更存在异议,敬请游客及时声明”的提示字样;②导游应主动与游客商量减去参观约定景点的处理问题,广泛征求大家意见;③对于游客的态度应有书面凭证,最好方式是书面协议达成一致;④在游览中,游客在旅行社面前只有被组织、被支配的地位,处于明显的弱势位置,在旅游实践中,游客身在异国他乡,面对取消景点的临时通知,提出异议无济于事。由此,如果法院仅以旅行社临时通知变更景点,且以游