

旅游法律纠纷 答疑100例

LÜYOU FALÜ JIUFEN DAYI 100 LI

黄恢月 著



中国旅游出版社

旅游法律纠纷 答疑100例

LÜYOU FALÜ JIUFEN DAYI 100 LI

黄恢月 著



中国旅游出版社

责任编辑：谭 燕
责任印制：冯冬青
封面设计：中文天地

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游法律纠纷答疑 100 例 / 黄恢月著. —北京：中国旅游出版社，2015. 1 (2015. 1 重印)
ISBN 978 - 7 - 5032 - 5154 - 2

I. ①旅… II. ①黄… III. ①旅游业—经济纠纷—处理—中国—问题解答 IV. ①D922. 296 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 301368 号

书 名：旅游法律纠纷答疑 100 例

作 者：黄恢月

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

发行部电话：010 - 85166503

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 2 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：18.5

字 数：298 千

印 数：5001 - 9000 册

定 价：35.00 元

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5154 - 2

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前 言

《旅游法》颁布实施已一年有余,时至今日,对于《旅游法》的理解仍有分歧,对于《旅游法》的争论远未结束,这样的分歧和争议,促成了《旅游法》研究的深入和拓展。

本书所称的旅游法,并没有局限于《中华人民共和国旅游法》的范畴,是广义的旅游法概念。这是因为现有的旅游行业法律法规的外延受限,但在旅游纠纷的实际处理中,涉及的法律法规远不是旅游行业的法律法规所能涵盖的,还需要大量应用《民法通则》、《合同法》、《价格法》、《侵权责任法》、《消费者权益保护法》等。所以,在引用法条时,也就较为广泛。

和以往出版的一些旅游法文章和著作相比,本书的立足点在于旅游法的实际应用。毕竟法律最后的落脚点在于实践,如何运用旅游法律法规的规定,解决旅游行业的实际问题,保护旅游业和旅游者的合法权益,进而推进旅游业健康持续发展,才是立法者的真正用意所在。

本书精选了旅行社操作实务中常见的纠纷 100 例,出于类型化的需要,划分为旅游合同篇、购物自费篇、合同履行篇和规范管理篇,旅游合同签订规范作为附录。这些文章的共同特点就是,以通俗的语言、详尽的分析方式,提出解决矛盾和问题的见解和思路。同时,在每一个案例分析前,列出有针对性的法条,以备查验,寓通俗性、实用性和工具性为一体。

本书适合旅行社从业人员学习,并应用于服务纠纷的防范和处理中,为旅行社释疑解惑;适合旅游质监人员在处理服务纠纷时作为重要参考,妥善解决服务纠纷;适合大专院校师生阅读,拓展其实践视野;当然也可以为广大旅游者参加旅游团和解决纠纷提供指导。

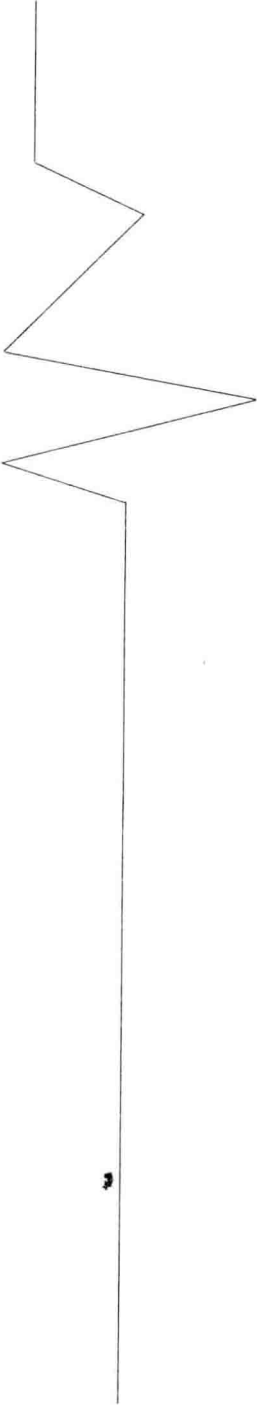
目 录

前 言	1
旅游合同篇	1
001 旅游合同有哪几种类型?	3
002 包价旅游合同中旅行社有哪些责任?	5
003 代办旅游合同中旅行社有哪些责任?	9
004 自由行合同拆分为代办合同就没有风险了吗?	12
005 旅行社使用合同文本的注意事项有哪些?	14
006 旅游合同应当包括的主要内容有哪些?	16
007 为什么旅游合同必须是书面形式?	19
008 什么时候签订包价旅游合同为妥?	21
009 网络预订如何签订包价旅游合同?	24
010 如何签订既有境内游又有境外游的旅游合同?	26
011 旅行社如何防范口头约定风险?	29
012 旅行社如何利用现代科技手段维权?	31
013 为什么旅游合同是附解除条件的合同?	34
014 为什么签订旅游合同时必须一诺千金?	37
015 为什么旅游者必须向旅行社交纳旅游团款?	39
016 旅游合同中双方需要承担哪些合同义务?	42
017 为什么旅游合同的成立不需要特别的合同形式?	45
018 签合同和收团款主体不一致时合同关系如何判断?	48
019 旅游合同是否成立应当如何判断?	51

020	如何判断旅游合同是否有效？	54
021	为什么合同不成立旅行社损失就难挽回？	57
购物自费篇		61
022	为什么说《旅游法》没有禁止旅游购物和自费项目？	63
023	为什么旅游购物和自费项目不能纳入旅游行程单中？	65
024	旅游者在行程中购物都应由旅行社负责吗？	67
025	纯玩团就不可以有旅游购物和自费项目吗？	70
026	为什么自费项目被取消后旅行社仍然需要承担责任？	72
027	旅行社是否可以组织购物一日游？	76
028	商品质量低劣应当由谁承担举证责任？	78
029	商品价格高是否可以成为旅游者退货的理由？	80
030	旅游者认为强迫消费，为什么需要旅行社承担举证责任？	82
031	旅游者无条件退货真的无条件吗？	84
032	为什么旅行社举证以书面形式最为合适？	86
033	如何全面准确理解《旅游法》第三十五条规定？	89
合同履行篇		93
034	中国法律对出境旅游具有约束力吗？	95
035	行程调整与旅游者受到损害是否存在因果关系？	98
036	旅行社如何向旅游者承担精神损害赔偿？	100
037	约定赔偿与规定不一致时旅行社如何赔偿？	102
038	不可抗力期间旅游者有哪些注意义务？	105
039	旅行社知道不可抗力 and 人为因素的不同后果吗？	107
040	旅行社是否要为不可抗力导致包机取消担责？	109
041	旅游者拒绝返程，导游和领队怎么办？	112
042	旅行社可以有效预防旅游者滞留不归吗？	114
043	旅行社是否应当为代办合同中旅游者人身伤害负责？	117
044	旅行社是否需要为第三人的侵权承担责任？	120
045	旅行社如何向特殊旅游者群体收费？	122
046	旅行社是否应为旅游者自由活动受到伤害负责？	125

047	旅行社如何为旅游者代订旅游车?	127
048	免费旅游是否可以成为旅行社拒绝赔偿的理由?	130
049	免费旅游是否可以成为旅行社规避行政责任的借口?	132
050	赠送服务是否可以被旅行社随意取消?	134
051	旅行社如何防范预订的客房被饭店擅自取消?	136
052	旅行社知道“定金”的法律含义吗?	139
053	旅行社如何承担行程延误的赔偿责任?	141
054	旅游者出团前解除合同就不需要承担责任吗?	143
055	旅行社擅自解除旅游合同如何承担责任?	146
056	旅行社可以放弃对旅游者违约责任的追究吗?	148
057	旅游者可以要求旅行社退还全额团款吗?	150
058	旅游者要求旅行社返还三倍旅游团款合理吗?	153
059	旅行社的单方声明能够免除旅行社的责任吗?	155
060	旅行社是否应承担行程调整的不利后果?	157
061	旅行社处理“尾单”属于不合理低价吗?	159
062	旅游者以非实名制为由拒绝乘车是否合理?	162
063	如何界定旅行社拒绝履行合同义务?	164
064	如何界定旅行社服务中的擅自行为?	167
065	旅游合同条款约定不明有利于旅行社吗?	170
066	旅行社要为旅游者的行李物品损害担责吗?	173
067	旅行社组织旅游者出游价格必须统一吗?	177
068	没有书面旅游合同当事人就不承担责任了吗?	179
069	导游应为保管物遗失承担赔偿责任吗?	182
070	旅行社宣称提供豪华游服务合适吗?	184
071	旅游者拒绝下车的理由成立吗?	186
072	驾驶员可以擅自抛弃旅游者遗留的物品吗?	188
073	旅游者应当如何保障自身安全?	190
074	公共交通包含包机、专列等交通工具吗?	193
规范管理篇		198
075	旅行社有义务提醒旅游者购买意外保险吗?	199

076	旅游保险服务中旅行社有哪些注意事项？	201
077	旅行社是否可以要求旅游者承担额外的业务损失？	204
078	旅行社可以向旅游者收取出境游保证金吗？	206
079	旅行社如何应对出境游保证金管理问题？	208
080	旅行社要为业务员扣留出境游保证金担责吗？	211
081	组团社对旅游者有哪些安全保障义务？	213
082	地接社对旅游者有哪些安全保障义务？	215
083	履行辅助人对旅游者有哪些安全保障义务？	217
084	组团社如何掌控地接社的服务质量？	220
085	地接社是否有办法防范组团社拖欠团款？	222
086	旅游者可以申请旅行社质保金赔偿吗？	224
087	旅行社质保金扩大使用范围带来怎样的后果？	227
088	旅游者可以转让自己的旅游权利吗？	229
089	旅行社可以转让自己的服务义务吗？	231
090	旅游服务纠纷中举证的基本原则是什么？	234
091	签证过期可以要求出境游补出境游吗？	236
092	护照出错是旅游者扩大损失的理由吗？	238
093	护照出错旅行社能够鼓动旅游者出境吗？	240
094	对护照的审核只是旅行社的义务吗？	242
095	旅行社需要为导游的职务行为承担责任吗？	244
096	旅行社组团国内旅游必须委派导游吗？	247
097	旅行社聘用的导游受地域和劳动关系的限制吗？	250
098	组团社委托代理社收客民事责任由谁承担？	252
099	旅游者是否可以成为文明旅游的践行者？	255
100	旅行社是否可以成为文明旅游的推动者？	257
附录 旅游合同签订规范		261
后 记		286
主要参考书目		287



旅游合同篇

001 旅游合同有哪几种类型？



相关案例

胡先生和李先生分别外出旅游，也都通过同一家旅行社的服务完成了旅游行程。在旅游行程中，这两位旅游者在旅游期间都遇到了一些烦心事，后向旅行社要求赔偿时，得到的赔偿结果却是不同的。胡先生参加了旅行社团队旅游，地接社安排的饭店降低标准，组团社向胡先生做出了赔偿。而李先生有旅游经验，不愿意参团旅游，仅仅请旅行社代订了机票，并指定饭店请旅行社预订，饭店服务差强人意，交涉未果，李先生要求旅行社对饭店服务予以赔偿被拒绝，向旅游主管部门投诉也未获得支持。李先生就不明白，同样的情况，同一家旅行社，为什么胡先生可以得到赔偿，而自己却是投诉无门。



相关法律规定

1. 《旅游法》第一百一十一条规定，包价旅游合同，是指旅行社预先安排行程，提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务，旅游者以总价支付旅游费用的合同。

2. 《合同法》第四百零六条规定，有偿的委托合同，因受托人的过错给委托人造成损失的，委托人可以要求赔偿损失。无偿的委托合同，因受托人的故意或者重大过失给委托人造成损失的，委托人可以要求赔偿损失。

3. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二十五条规定，旅游经营者事先设计，并以确定的总价提供交通、住宿、游览等一项或者多项服务，不提供导游和领队服务，由旅游者自行安排游览行程的旅游过程中，旅游经营者提供的服务不符合合同约定，侵害旅游者合法权益，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。

4. 《旅游法》第七十四条规定，旅行社接受旅游者的委托，为其代订交

通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游服务，收取代办费用的，应当亲自处理委托事务。因旅行社的过错给旅游者造成损失的，旅行社应当承担赔偿责任。

案例分析

一、旅游合同的类型

旅游合同可以有几种不同归类。从旅游合同的形式上分，可以将旅游合同分为书面旅游合同形式和口头旅游合同形式；从旅游合同的内容上分，在《旅游法》颁布实施之前，可以把旅游合同分为包价旅游合同、自由行旅游合同和代办旅游合同。有关自由行旅游合同的规定可以参照《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二十五条的规定。《旅游法》颁布实施之后，自由行旅游合同归入包价旅游合同中，不再成为一种独立的旅游合同类型，旅游合同分为包价旅游合同和代办旅游合同。本文关注的是从内容上看旅游合同的分类。

二、传统的自由行旅游合同已经消失

对照《旅游法》第一百一十一条规定可以看出，所谓的包价旅游合同，必须满足三个条件。第一，旅游产品由旅行社事先设计，没有旅游者的参与，旅游者根据自己的需求选择旅游产品。第二，旅行社提供两项以上服务，不论该服务是旅行社直接提供，还是由履行辅助人提供。第三，旅游者以总价支付给旅行社。只要满足上述三个条件，该旅游合同就是包价旅游合同。而对照旅行社所提供的自由行旅游服务，与包价旅游合同的要求完全一致，因为旅行社目前所谓的自由行，也就是旅行社所称的“机加酒”模式，实质上是小包价旅游合同，是瘦身版的包价旅游合同，旅行社事先设计产品，为旅游者提供了两项服务，旅游者以总价形式支付给旅行社。

三、自由行旅游合同的复活之路

针对如此现状，是否意味着自由行旅游服务就彻底退出了旅行社服务的历史舞台。回答是否定的。仔细研究包价旅游合同就不难发现，要打破现有自由行旅游服务的尴尬局面，唯一的切入点，就是旅行社调整自由行模式，必须从旅游产品设计入手，由旅游者参与设计，甚至是旅游者直接设计，旅行社真正



按照旅游者的需求提供服务，也就是说，设计者为旅游者，服务者为旅行社，旅游者点菜，旅行社服务。至于服务是两项还是多项，团款的支付方式是总价还是单项，都不会成为旅行社经营自由行旅游服务的障碍。从这个意义上来说，只要旅行社经营模式改变，提供的服务符合真正自由行的含义，自由行旅游合同依然存在，而且会给旅行社带来惊喜，成为旅行社新的经济增长点。

四、不同旅游合同责任不同

区分旅游合同为包价旅游合同和代办旅游合同，目的不仅是为了区分合同本身，而是为了阐明旅行社和旅游者签订不同旅游合同，所承担的责任不同。或者说，旅游者和旅行社签订不同类型的旅游合同，维权途径不完全一致。就包价旅游合同而言，只要旅行社及其履行辅助人服务有过错，不论该过错是违约还是侵权，组团社就是服务过错的最终承担者，当然，旅游者也可以直接向责任人主张权利。可以说，包价旅游合同就是组团社承担合同范围内的全部责任。在代办旅游合同责任中，旅行社承担的责任较轻，旅行社只要为代办服务的过错承担责任，比如旅游者要求预订四星级饭店，旅行社却为旅游者预订了三星级饭店，旅行社就要承担违约责任。又如，旅行社按照旅游者的要求预订了机票，但航班临时取消，旅行社就不承担责任。所以，上述案例中两位旅游者都是饭店服务权益受损，旅行社承担的责任不同，原因就是旅行社和旅游者之间存在不同的合同关系。

总之，旅游合同的分类意义，并不在于合同分类的本身，而是通过合同的分类，明确各类旅游合同中旅行社应当承担的不同责任，为旅行社如何规避法律责任进行指导，从而更好地保护旅行社的合法权益。

002 包价旅游合同中旅行社有哪些责任？



相关案例

吴先生参加旅行社组织的旅游团旅游，由于地接社的原因，预订的客房降

低了标准，由四星级饭店降为三星级，吴先生等旅游者要求旅行社按照欺诈的赔偿标准予以赔偿，旅行社只愿意按照违约来赔偿，双方分歧大，最后诉诸人民法院。



相关规定

1. 《合同法》第一百零七条规定，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。

2. 《旅游法》第七十条规定，旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。由于旅游者自身原因导致包价旅游合同不能履行或者不能按照约定履行，或者造成旅游者人身损害、财产损失的，旅行社不承担责任。

3. 《侵权责任法》第六条规定，行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。

4. 《合同法》第一百一十三条规定，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，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。



案例分析

旅行社和旅游者签订了包价旅游合同，由于是组团社或者履行辅助人没有为旅游者提供约定服务，或者提供的约定服务不完全，或者安全保障义务履行不周全，引起旅游者权益受损，组团社都必须向旅游者做出赔偿。那么，在赔偿过程中，组团社应当承担哪些赔偿责任？

一、有损害就必须有赔偿

只要组团社没有按照旅游合同约定提供服务，如擅自漏游景点等；或者虽

然提供了服务，但旅行社提供的服务不符合旅游合同约定，如降低服务标准等；或者有侵权行为，如交通事故等，造成旅游者人身财产的损失，旅游者向组团社或者履行辅助人提出赔偿，假如履行辅助人不愿意承担赔偿责任，或者没有能力承担赔偿责任，组团社就应当为旅游者遭受的经济损失承担责任，如果发生严重的人身伤害，只要责任方是旅行社，组团社或者侵权人社还可能要向旅游者承担精神损害赔偿。

二、有约定就必须有赔偿

如果旅游合同有约定在先，即使组团社的违约行为没有给旅游者造成损失，只要组团社有违约行为存在，就应当按照约定赔偿。比如合同约定，只要调整饭店，旅行社就应当承担总团款5%的违约金。假如旅行社擅自调整了住宿点，实际上并没有给旅游者造成损失，但旅行社也必须按照约定赔偿违约金。因为违约责任的承担以旅行社的违约行为为前提，而违约行为是否给旅游者造成损失则在此不问。又比如合同约定，组团社解除旅游合同就应当赔偿总团款的10%，如果组团社解除合同，即使旅游者没有损失，组团社仍然要支付违约金。

三、员工的承诺代表法人

在为旅游者提供服务的过程中，不论法人、计调还是导游领队，只要是旅行社的员工，在旅游服务过程中向旅游者做出的承诺，等同于法人的承诺。不论对于服务内容的承诺，还是对于赔偿数量的承诺，只要承诺了，就必须兑现。因为他们的承诺不是个人行为，而是职务行为，旅行社法人不得以是员工行为予以拒绝。比如导游在行程中和旅游者达成协议，返程后向每一位旅游者赔偿500元，以弥补住宿标准降低，法人必须按照导游的承诺赔偿旅游者。至于导游的行为是否适当，是旅行社内部的管理问题，与是否应当向旅游者做出赔偿无关。

四、组团社承担直接损失

组团社只为旅游者的直接损失承担责任，对于间接的损失不承担赔偿责任。比如由于旅行社的原因导致行程延误半天，旅行社要承担的责任是赔偿旅游者半天的误工费等相关损失，至于由于延误半天造成旅游者不能签订其他商业合同的损失，旅行社不必承担。虽然《合同法》等法律明确规定，但在实际操作

中，旅行社经常要面对少数旅游者的漫天要价，虽然少数旅游者的要求与法律的规定不相符，但旅行社必须无奈面对。

五、欺诈必须多倍赔偿

欺诈的前提是：旅行社有欺诈的主观故意、旅行社实施欺诈行为、旅游者因欺诈而陷入错误、旅游者因错误而做出了意思表示。只有同时满足这四个条件，旅行社的行为才构成欺诈，否则就是违约。违约和欺诈有较为严格的区别。不能因为旅行社服务出现差错，就一概认定为欺诈，这是不符合法律规定的。如果旅行社的服务定性为违约，旅行社则按照《合同法》或者旅游合同的约定进行赔偿。如果旅行社的服务构成欺诈，则按照新的《消费者权益保护法》的规定，旅行社最高应当赔偿旅游者接受服务费用的三倍；赔偿的金额不足 500 元的，为 500 元。

六、不可抗力、突发事件免责要具体而论

不可抗力包括自然和人为因素，以自然灾害如恶劣天气而言，属于不可抗力范畴，但这样的自然灾害是否可以提前预见和避免成为关键。假如天气预报已经发出警报，旅行社能够采取而不采取防范措施，任其影响旅游行程，这样的恶劣天气本身属于不可抗力范畴，但对于旅行社而言不属于不可抗力，旅行社不能免责，因为旅行社已经预见到，或者只要采取相关措施，就能够避免损害的发生，或者降低损害程度。同样，旅行社应对突发事件是否担责，主要要看旅行社是否已经尽到了注意义务、尽到了合理限度范围内的注意义务，尽到了，旅行社就不承担责任，否则就要承担责任。

七、组团社不承担旅游者人为扩大的损失

所谓旅游者的人为扩大损失，是指只要旅游者理性处理，就可以避免损失的发生或者降低损失，而旅游者却放任或者加大损失的发生。这样的损失就属于人为扩大的损失。最为典型的，就是，当旅行社违约，旅游者要求赔偿，假如不能满足旅游者的赔偿要求，旅游者拒绝登机返程，导致机票作废、旅游者滞留费用。在这个纠纷中，存在两个法律关系，第一，旅行社的违约关系；第二，由于旅游者滞留产生的旅游者违约关系。显然，这是两个不同性质的法律关系。按照法律规定，旅行社应当承担违约责任，但滞留费用应当由旅游者自行承担。

八、严重侵权责任有精神损害赔偿

按照法律规定，旅行社的违约行为固然需要旅行社做出赔偿，但这些赔偿不包含精神损害赔偿，只是对违约行为承担经济赔偿责任。所以，旅游者在违约责任的追究中，如漏游景点，要求旅行社承担精神损害赔偿责任缺乏依据。精神损害赔偿存在于侵权责任中，损害较轻的侵权行为，可以借助赔礼道歉、消除影响等方式加以弥补，比如交通事故导致旅游者手臂轻微擦伤，就不存在精神损害赔偿。只有较为严重的侵权行为，旅游者才可以得到精神损害赔偿。精神损害的赔偿及其数额确定，通常由人民法院决定。

九、组团社为履行辅助人的行为负责

按照《旅游法》的规定，组团社必须为履行辅助人的所有过错行为负责。在旅游行程中，组团社不仅要为自己的过错负责，还必须为履行辅助人的过错负责，这些过错包括履行辅助人的违约行为和侵权行为，比如饭店的违约、景区未履行安全保障义务，给旅游者造成的损失，履行辅助人愿意承担责任固然可行，但如果履行辅助人不愿意承担责任，或者没有能力承担赔偿责任，组团社应当为此承担责任。总之，在旅游服务全程中，组团社及其履行辅助人的过错，组团社应当概括承受。

003 代办旅游合同中旅行社有哪些责任？



相关案例

案例一：舟山某旅行社受上海旅游者的委托，帮助其购买普陀至东极岛的往返船票、从舟山返程至上海的汽车票，旅行社按照旅游者的要求办理了购票事务。旅游者到达舟山后，旅行社派人把票送到旅游者住宿的酒店，旅游者核对无误后付款。旅游者在东极岛旅游期间，突遇天气变化，无法按期返回舟山本岛，当然也无法按期乘坐长途汽车返回上海。旅游者向旅行社提出，要求旅