

《公民维权指南》丛书

GONGMINWEIQUANZHINAN

ZAIJIAQIANRIHAO CHUMENSHISHINAN



在家千日好 出门时时难

■ 王建平 主编

—— 旅游者权益维护

在家千日好
出门时时难



四川出版集团
四川人民出版社

中国城市生活百科全书 生活

中国城市生活百科全书 生活

在家干啥 出门时的难

中国城市生活百科全书 生活

中国城市生活百科全书 生活



中国城市生活百科全书 生活

《公民维权指南》丛书

GONGMINWEIQUANZHINAN

ZAIJIAQIANRIHAO CHUMENSHISHINAN



好 在家千日 出门时时难

——旅游者权益维护

杨 珊 罗 静 唐海燕 陶 钢 著

四川出版集团
四川人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

在家千日好,出门时时难:旅游者权益维护/王建平
主编. —成都:四川出版集团·四川人民出版社,2004.2
(公民维权指南/王建平主编)
ISBN 7-220-06570-1

I. 在… II. 王… III. 旅游业-经济管理-法规
—基本知识-中国 IV. D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 094033 号

ZAIJIA JIANRIHAO CHUMEN SHISHINAN

在家千日好,出门时时难

——旅游者权益维护

王建平 主编

责任编辑
封面设计
技术设计
责任校对
出版发行

网 址

防盗版举报电话

印 刷
开 本
印 张
字 数
版 次
印 次
印 数
书 号
定 价

谢 雪
魏晓舸
古 蓉
伍登富
四川出版集团
四川人民出版社(成都盐道街3号)
<http://www.booksss.com>
E-mail: scrmcbsf @ mail.sc.cninfo.net
(028)86679239
四川教育学院印刷厂
787mm×1092mm 1/32
8.75
133 千
2004 年 2 月第 1 版
2004 年 2 月第 1 次印刷
1—3000 册
ISBN 7-220-06570-1/D·855
16.50 元

■ 著作权所有·违者必究

本书若出现印装质量问题,请与工厂联系调换

《公民维权指南》丛书编写人员

主 编 王建平

副主编 杨 珊 张异琴

编委会(以姓氏笔画为序)

王 骏 王燕丽 付 琴 刘 宁 张异琴 许凌洁 陈红莹
李小华 吴烈俊 杨 芳 杨 珊 罗 静 罗燕飞 罗 澍
陶 钢 唐海燕 涂 强 常 良 黄东斌 舒 梅 薛 敏

本卷撰稿

第一章 杨 珊
第二章 杨 珊
第三章 唐海燕
第四章 唐海燕
第五章 罗 静
第六章 陶 钢
第七章 陶 钢 罗 静

总 序

法律是什么？法律是人们日常生活关系以及各种利益的调节器、保护神。可是，过去、现在或者将来，人们往往对法律有着或多或少、或强或弱、或明或暗的陌生感、疏远感和恐惧感。

传统中国的儒家文化，塑造了几千年来中国老百姓“君子喻义，小人趋利”的义利观、是非观和诉讼观。在中国，儒家正统的权利观念、权利意识的影响，可谓大隐于形、入骨深髓或者根深蒂固。耻于言利，怯于维权，羞于争讼，造成了整个社会广泛存在的对“好人不告状，维权是刁民”这样说法的认同感或者支持感。

现代法治社会，传统的文化价值观受到了来自人们利益冲突方面的强烈质疑，

为什么我们不能理直气壮地维权？事实上，人们尊重权利、维护权利，以及为了权利而斗争，恰恰是从法律开始的。法律给了人们维权的规则，教给人们维权的方法，赋予人们维权的价值观念。于是，作为各种利益的调节器、权利的分配者的法律，在社会主义市场经济条件下，受到了人们的敬重，在我们的生活中，法律是不可或缺的。倡导诚信，发扬民主，维护权利，用法律保持良好的交易秩序，已经成为人们不灭的梦想。

但是，仅仅制定了法律，或者写在纸上的法律，并不能代表我们就在事实上拥有了相应的权利。法律只是界定、确认了权利，在人们有纠纷时保护权利。“徒法不足以自行”，古人早就这样说。没有权利观念、权利意识，没有积极维护权利的行为，任何时候，法律也不过是一纸空文。

1998年的春天，我国在《宪法》中庄严地写进“建设社会主义法治国家”的目标。于是，法治就成为政治文明的重要表现形式。在我国，立法者唯恐法律不健全危及社会稳定，于是通过立法给人们提供

了全面、系统、庞大而复杂的法律规范体系，以求社会生活井然有序，人民安居乐业。可是，现实生活中，漠视权利，侵害他人利益，甚至是肆无忌惮的损害、践踏他人权利的行为，仍然频繁地发生。那些权利受到侵犯者，却不知道如何保护自己的利益，这在事实上怂恿了侵权行为；对法律的不知，或者知之太少，以及知之片面等等，使人们陷入了维权困境。因此，知法、守法和用法，已经成为社会主义市场经济背景下，一个合格公民的迫切需要，更是人们维护自身利益的重要基础。

作为法律的研究者，以及法律活动的实践者，不仅要检讨中国法律的历史，更应当反思究竟如何为中国法治建设尽自己的绵薄之力。于是，给面对纷繁复杂、纠纷难断，却不知如何运用法律、法规的人们，提供法律顾问般的帮助，就成了我们编写这套丛书的动机。

我们深知：任何人法律意识的培养，绝不是学一学法律条文，读一读法律理论书籍，或者听一听各种案件的审理，就能全部完成或者完善的。但是，这样一些尝

试，又确确实实是人们熟悉法律，掌握法律，运用法律来解决实际问题必不可少的。

本套丛书，从与人们生活密切相关的衣食住行用、生老病死养等方方面面入手，以大量有现实针对性、新颖性的具体案例说法，剖析问题，为有效解决问题出谋划策、提供借鉴和建议。

为了便于阅读和理解，本丛书的文字深入浅出，内容简洁明了，是真正方便人们学法、用法，足不出户便能请到身边的一个“法律顾问”。

《公民维权指南》丛书拟分批编辑出版，第一批为8本，分别是：

《婚姻利益拯救

——婚姻家庭中的权益维护》；

《吃了，乐了，还找你算账

——餐饮娱乐消费中的权益维护》；

《一世无忧

——社会保障中的权益维护》；

《在家千日好，出门时时难

——旅游者权益维护》；

《购房，购房，小心掉进陷阱里

——购房者权益维护》；

《不仅仅是要个说法

——农民权益维护》；

《工作着是美丽的

——劳动者权益维护》；

《搭上智力成果市场化的快车

——入世后的知识产权维护》。

目 录

第一章 旅游合同审视

1. 对旅游合同的初次接触 (3)
2. 旅游合同的灵魂——路线、景点和条件
..... (8)
3. 散客充团，合同条件变不变 (10)
4. 事先交纳的是定金还是预付款 (14)
5. 口头合同有效吗？ (17)
6. 签订合同注意“不可抗力” (21)
7. 合同上签字或盖章，弄清旅行社签字人
身份 (24)
8. 游客被转包，出了问题谁负责 (29)
9. 分时度假，诱人的出国度假“梦” (35)
10. 游客丧命，只有当地接待社有责任吗？
..... (40)
11. 谨防旅游合同欺诈 (44)

第二章 出行路上的权利

1. 机场建设费该谁掏钱 (51)
2. 旅游变“拉练”，苦向谁诉 (53)
3. 擅改游程、遗漏景点、压缩行程，组团社
先行赔付 (58)
4. 旅游途中狗伤游人谁来承担责任 (62)
5. 无济于事的“声明” (65)
6. 因道路危险更改旅程，游客能告旅行社吗？
..... (70)
7. 避免旅行社打擦边球 (74)
8. 路途上的生活，该谁料理 (77)
9. 游客中途受伤，医疗费由谁支付 (83)
10. 航班晚点、延误，游程是否也应当缩短
..... (86)
11. 边境通行费谁来缴 (90)
12. 巴士出车祸，谁来救助和赔偿 (94)

第三章 游览观光时的权利

1. 进园中园，谁掏钱 (101)
2. 旅游活动中导游的义务 (104)
3. “禁止拍照”，合理合法 (109)
4. 景区游乐设施致人伤害，谁负责 (112)

5. 旅行社破产, 旅客投诉找谁 (114)
6. 游览时间不能缩短, 可以延长吗? (116)
7. 改变旅游计划是导游个人行为, 与旅行社无关吗? (119)
8. 旅行社可否将签约旅游者转让其他旅行社 (123)
9. 景区内受伤, 景区负全责吗? (126)
10. 游客随身携带物品丢失, 旅行社是否应当赔偿 (129)
11. 旅行社运作不规范引起质量问题, 游客可以要求赔偿 (133)

第四章 住宿、娱乐应有的权利

1. 住宿期间贵重物品丢失, 如何赔偿 (139)
2. 酒店标准不够, 怎么办 (143)
3. 酒店停水、停电, 客人利益受损谁负责 (146)
4. 酒店擅自提高房价, 怎么办 (149)
5. 酒店内受到的伤害, 谁负责 (151)
6. 旅客住宿被害, 宾馆是否应当赔偿 (154)
7. 酒店客房内的食品、饮料, 问清了再消费 (159)
8. 娱乐不高兴, 旅行社不负责 (161)

- 9. 非免费物品不能带走 (164)
- 10. 酒店收取“开瓶费”是否合理 (167)

第五章 投诉——旅客维权的第一步

- 1. 投诉,不可盲目和无根据 (175)
- 2. 向谁投诉,要找对受理投诉者 (180)
- 3. 有分支机构的旅行社应对游客负何责任
..... (184)
- 4. 景点、服务缩水,是否一赔了之 (186)
- 5. 旅途伤害与侵权投诉 (190)
- 6. 有第三者参与的投诉 (192)
- 7. 投诉无果应立即起诉,时间不等人 (195)

第六章 旅游保险,使游客放心的选择

- 1. 车、船、机票中的强制保险与商业保险
..... (203)
- 2. 旅游业的法定强制保险——旅行社
责任险 (210)
- 3. 旅游者自主购买的重要保险——旅游
意外保险 (215)
- 4. 探险旅游如何选择险种 (220)
- 5. 旅客骑马摔伤的法律 responsibility 谁承担 (225)
- 6. 下海游泳溺水,有无保险金 (229)

7. 保险凭证, 保险赔付的依据 (233)

第七章 旅游纠纷处理, 有协调才得善终

1. 多收团费, 该不该退还 (241)
2. 同样的景点、线路, 费用标准不一怎么办
..... (245)
3. 收了团费, 出不了团怎么办 (248)
4. 诱购、劝购纠纷的处理 (252)
5. 游客之间的伤害、侵权处理 (259)
6. 旅客与景区、景点之间的纠纷, 一个不易
快速解决的矛盾 (262)
7. 旅游纠纷处理的委托、代理 (265)

Gong Min Wei Quan Zhi Nan

第一章

旅游合同 审 视

