

九寨沟旅游 游客意外身亡 地接社被诉 法院判定无责

□四川华旅律师事务所 曲长师

在刚刚过去的“五一”假期中，各地旅游市场异常火爆，说明随着社会生活恢复正常，人们的旅游热情也重新被激发了出来。

在旅游过程中，有时会遭遇意外事件，这时候就涉及法律责任的承担问题，比如下面这则案例……

跟团旅游 游客不幸死亡

2021年6月20日，罗先生看到招揽旅游生意的杨某在路边宣传九寨沟旅游产品，经过了解，他当场花1490元在杨某处报名参团，杨某向罗先生出具了AY旅行社的收据，但没有签订旅游合同。

此后，杨某将该团团款转给了YM旅行社成都分公司，将意外险保费转给了YM旅行社北京总公司，YM旅行社成都分公司随后通过群聊将该团委托四川JR旅行社提供地接服务。

2021年6月29日，杨某告知罗先生及其他游客，一同上车前往旅游目的地，上车时有一名工作人员小黄陪同，车辆到达成都后，又安排了一名四川JR旅行社的导游陪同。

2021年6月30日，全团一早到达九寨沟景区门口，罗先生此时身体出现不适，并未进入景区内游玩。当天晚上，罗先生身体状况良好，并未出现异常情况。

2021年7月1日凌晨5点多，与罗先生同住的游客发现他状况异常、呼之不应，当即向团友求助，几分钟后，得知情况的导游朵朵拿着氧气瓶赶到，并立即拨打了120急救电话。

2021年7月1日，早上6点30分，罗先生疑因高原反应死亡，家属并未要求进行尸检。

在当天回团过程中，杨某要求游客在大巴车上签署《旅游合同》，合同时间为2021年6月29日，行程出发时间为2021年6月30日。

罗先生死亡后，家属和旅行社就赔偿事宜未能达成一致，于是将案件中涉及的包括组团社、保险公司、地接社等各方一并告到了法院。

接受委托 详细了解情况

在这起案件中，找到我们寻求帮助的是地接社。

当时，旅行社提供的资料仅有一份诉状和当地文化市场综合执法大队的询问笔录。

根据诉状和询问笔录了解了初步情况后，我又仔细询问了地接社的相关工作人员。

据地接社工作人员介绍，游客罗先生是跟随大巴车前往九寨沟的，而地接社的导游则是在成都上车，一路随行。行程中，一直在讲解沿途风景和行程特色，并提示游客进入高原地区的一些注意事项，告知如果有不舒服第一时间告知

导游，可以提前准备一些预防和治理高原反应的药品，也可在车上购买。

第一天的行程很轻松愉悦，第二天的行程也没有什么异常，当天晚上有篝火晚会，游客罗先生还参加了跳舞。

第三天罗先生发病后，导游接到游客的电话通知，因为住在同一个酒店，几分钟就到了现场，采取了掐虎口人中、给罗先生吸氧等措施，同时让人群散开，保证房间内空气流通。导游还拨打了120急救电话，救护车到达后，与罗先生的妻子一起前往了医院。这些描述有通话记录、购买氧气瓶的付款凭证、酒店监控视频等为证。

面对诉讼 做好两手准备

案件的基本事实了解清楚后，我们就需要分析本案的一些法律关系和证据材料准备。

罗先生的妻子和孩子作为原告方起诉时，选择的法律关系是旅游合同纠纷，法院向我们发送的传票载明的案由也是旅游合同纠纷，但当时我就判断，不排除原告方会变更案由，因此我们必须做好周密的准备。

在旅游过程中遭遇人员伤亡的情况，涉及旅游合同法律关系以及侵权责任法律关系的竞合，当事人可根据情况选择其中一种主张权利，但是不能两种都选。

所以我们要准备两套应诉的方案，否则开庭时就可能措手不及。首先我们研究了旅游合同法律关系下本案的应对。

如果按照违约来起诉，对我们地接社还是比较有利的，因为不是我们和游客签订了旅游合同，根据民法原则，合同具有相对性，只约束签订合同的当事人。

地接社在旅游行程中所做的一些行为，更多是代表组团社，这个时候我们和组团社、操作社以及相关旅游辅助人是同一个利益主体。

但组团社如果承担了违约责任，有可能根据《旅游法》七十一条之规定向地接社或者履行辅助人进行追偿。

也就是说，这个案子可能结束了，但后续还可能麻烦。所以如果是代理地接社的案子，最好能够帮助组团社驳回原告的诉求，实在不行，也不能让法院认定地接社在案件中存在违约情况。

根据现在案子的情况，地接社在整个过程中的操作还是比较规范的，但是缺少一些关键性的证据，



资料图片

比如签收安全告知书、在大巴车上进行安全告知时进行录音或者录像等。

虽然事发时导游提供救助的证据比较充分，但是导游当时没有垫付任何的费用，这可能会是原告方抓住的攻击点。

如果按照合同法律关系处理的话，我们在庭审中也还是要表现得低调一些，重点还是要让法官放到旅游合同本身上面，我们有的证据材料，寄希望于组团社和操作社能够提供更好的证据材料。同时，还是针对原告方的举证，找出有利于我们的事实。

合同违约的应对思路确定后，我们还要准备一下侵权法律关系处理中的策略与方法。

基于侵权责任纠纷，法院主要会审查是否存在侵权行为、是否造成损害后果、侵权行为与损害后果之间的因果关系以及是否存在过错四个方面。不管案件如何复杂，都是按照这四个要素去整理思路和证据材料。

如果原告方变更为侵权之诉，法院审查的重点很可能就是地接社，尤其是罗先生死亡前后的一些细节问题。这是判断地接社是否存在侵权行为，侵权行为与损害后果之间是否存在因果关系以及地接社是否存在过错的关键。

在这个案子中，家属并未进行尸检，其死亡的具体原因有待确定，但病例中也载明了可能和高原反应有关。因为没有尸检，所以死亡原因具体是什么，与高原反应到底有多大的关联性，这也是我们主要的抗辩点。

法庭交锋 我方证据充分

在因为疫情原因经历多次延期后，这起案件的庭审终于开始了。

开庭当天，原告方果然变更了案由，由原来的违约之诉变成了侵权之诉，我们作为实际操作接待的地接社，大概率会成为庭审中的焦点。

作为地接社，我们在开庭前其实跟几个被告方代理人都进行过沟通，希望作为利益共同体一致对外。但是沟通的效果并不好，每个主体都有自身的一些考虑。

在被告答辩过程中，组团社、组团社保险公司都极力撇清责任，他们表示如果存在责任，那一定是地接社承担。

在举证质证阶段，对于旅游合同的签订问题，原告方就与组团社等各方发生了较大的分歧。

原告方提交的旅游合同，是其他游客在返程途中签署的，合同上没有死者罗先生的签名，合同上载明的出团时间也与本次团队时间不一致，合同生成时间是2021年6月29日，签约主体则是YM旅行社成都分社。针对合同的签订问题，以及罗先生是如何报名参团的，法官就审理了一个上午，毕竟这是一个比较重要的事实。

对于这些事实，包括组团社在内的几个相关主体之间互相推诿责任，YM旅行社成都分社表示不认可这份旅游合同。

作为地接社，我们在法庭上反复向法官说明，我们只是提供旅游目的地接待的旅行社，至于其他相关旅行社是怎么收客的、收了多少钱、怎么和游客沟通，我们既不清楚也未参与，按照《旅游法》这属于组团社的义务。

这就很清楚地表明了我们的观点，那就是前端的事情与我们无关，如果疏失和纰漏也不是我们能左右的，更不能因此让地接社承担责任。

至于我们地接社的安全保障义务，庭审中，我们根据原告和其他

几个被告的举证，以及我们自己提交的证据材料紧紧抓住了几个关键点：

第一个是导游上车的时间，在从成都到九寨沟的路上，就有我们的人跟随着，这表明了我们参与这个团的具体节点。

第二个是当天凌晨5点多罗先生发病后，我们的工作人员在5分钟之内就赶到了现场，拨打了120急救电话，并在现场参与了救治。

第三个关键点是我们的工作人员赶到事发房间时是拿着氧气瓶的，并在第一时间给罗先生吸了氧。

第四个关键点是询问原告方邀请出庭的证人，从他们口中可以得知，我们的工作人员曾经做过相关的安全告知，提醒游客要吃防止或者治疗高原反应的药。

通过这些证据，可以证明我们地接社已经尽到了安全保障义务，尤其是相比组团社操作的混乱，地接社的作为还是比较专业的。

法院判决 组团社须担责

经过审理，法院对案件作出了判决：

游客因自身性疾病死亡是根本原因，应当自行承担60%的责任；

组团社在本案中未尽到出团前对老年人及高海拔地区旅游的安全风险提示、未如实告知本次行程的详细内容，导致游客罗先生对自身身体健康状况产生错误认知，应当承担40%责任；

地接社在接待游客后进行了安全风险提示、事发时及时提供氧气瓶并第一时间拨打120，尽到了合理必要的安全保障义务，不存在过错，不承担责任。

由于地接社工作人员的专业，以及我们律师的及时介入和妥善应对，在这起意外事件中，地接社终于被认定无须担责。