

旅行社转包业务 游客出事谁买单

专家提醒：旅游合同需细看，维权也应理性

□法治报记者 王川

国庆“十一黄金周”刚结束，你的心思是否已经从飘然而逝的假期中回归？难得的悠长假期成为很多人外出旅游的好时机，大多市民都会选择自己喜欢的线路或者景区，全家老小或者好友同学一块儿走出家门或感受异域风情，或欣赏祖国大好河山。可是在快乐的旅游过程中，难免会出现一些令人不快的纠纷。我们该如何预防与处理在旅游途中可能发生的纠纷，及时维护自身的合法权益呢？

本期专家坐堂，我们请到了宝山区人民法院淞南法庭的法官助理高波，为我们分析假期出游高发的典型案例。

【案例一】

旅行社致行程取消 应承担相应违约责任

市民孙先生组织众亲友旅游，作为代表与旅行社签订了旅游合同，并支付旅游费用 33 万元，上述费用包含了孙先生已收取的其他同行者的费用；旅行社安排孙先生与亲友进行长沙、张家界、袁家界、杨家界、金鞭溪十里画廊品质双飞五日游。

此外，双方还约定，旅行社在行程前 7 日以上提出解除合同的，向孙先生退还全部旅游费用，并支付旅游费用 20%的违约金；行程前 7 日至 4 日提出解除合同的，向孙先生退还全部旅游费用，支付旅游费用 10%的违约金。

孙先生如约支付旅游费用，但是旅行社于行程前第 6 日告知孙先生，因为公司资金出现问题，现在没有钱支付给地接社钱款，导致该团未出行，行程取消。

后孙先生起诉至法院，要求旅行社退还旅游费用并支付相应违约金。旅行社却抗辩，由于旅行社资金出现问题导致行程取消，旅行社没有主观故意，不应承担违约金。

法院审理后认为，本案中，因旅行社单方原因导致旅行者旅游行程被取消，双方的合同已经解除。旅行社于行程前第 6 日告知孙先生行程取消，旅行社已构成违约。根据合同约定，旅行社应当按照合同约定支付旅游费用总额的 10%的违约金，并退还孙先生旅游费 33 万元。

法官说法>>>

《中华人民共和国合同法》第一百零七条 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。

第一百一十四条 当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。

旅游合同签订后，双方当事人应遵守约定，任何一方要解除合同，都必须和对方协商并达成一致，否则就要承担违约责任。旅行社因为自身缘故致行程取消或者取消合同违背了合同的约定，应当承担相应的违约责任，而违约金的赔偿问题需要具体根据合同约定协商解决。

旅游者在和旅行社签订旅游合同时，建议对这一事项做相关约定并写入合同。此外，为防止事后维权困难，游客避免委托第三方与旅行社签订旅游服务合同以及通过第三方将费用交付给旅行社。

【案例二】

游客穿拖鞋爬山受伤 告旅行社未获支持

姚女士与上海某旅行有限公司



资料图片

■ 小贴士

如何安全游 法官来支招

第一，游客在选择外出旅游时，应当辨别旅行社资质，在报名参加团时，要选择有资质的旅行社，确认其经营范围，注意查看工商局颁发的营业执照和旅游局颁发的旅行社业务经营许可证。

第二，游客应当树立科学理性的消费观念，旅游纠纷往往与低价密不可分。游客不能只看到低价，对令人难以置信的低廉旅游价格，游客往往怦然心动，认为自己买到了“物美价廉”的旅游产品，殊不知有可能掉入低价的陷阱。

第三，游客必须跟选定的旅行社签订正规的旅游消费合同，最好签由主管部门监制的格式合同，明确双方的权利义务和违约责任。仔细阅读合同条款，并对旅游合同中的“霸王条款”说“不”。

第四，游客在旅游过程中，应认真听取旅行社或经营者作出的说明或者警示，妥善使用旅游过程中的设施设备，考虑旅途中自身身体状况参加活动项目。在游览旅途中，对自己的人身安全应尽到基本的注意义务，不做危

险的行为。

第五，游客出行旅游应当注意保留证据，保留好与旅行社签订的合同和旅游行程表、发票以及其他有效凭证或材料，也可提供有关物证、拍摄的声像资料及其他有效的文字资料。

第六，游客在旅游途中发生纠纷时应当理性维权，如果遇到旅行社违约时，要尽量沟通、协商解决。千万不可采取过激行为，比如拒绝登机、登船、中断旅行，否则将使自己的损失扩大。

签订《境内旅游合同》，参加其组织的旅行团——临安东天目山二日游。

然而在行程第一个旅游景点游玩时，姚女士脚穿凉拖鞋，不巧又遇山路湿滑，姚女士没有拉好山路旁的栏杆，导致脚部骨折。事发后，旅行社第一时间将姚女士送医救治。经鉴定，姚女士伤情已达十级伤残。之后双方就赔偿问题协商不成，姚女士起诉至法院。

庭审中，旅行社抗辩称，出行过程中已一再提醒游客注意安全。姚女士不顾安全提示、穿凉拖鞋爬山；也未向旅行社告知拇指有残疾、手拉栏杆有不便。旅行社已尽到义务，对姚女士的受伤不应承担责任。

事后查明，双方签订的《上海市境内旅游合同》的补充条款处手写：“出门请注意安全，爬山请穿运动鞋”。此外，姚女士也未告知旅行社其手部有残疾，其缴纳的旅行费与其他普通旅客一样。

法院审理后认为，本案中，姚

女士系因山路湿滑而摔倒。山路系露天环境，树木阴蔽之下常见湿滑，这是常识，且山路并非由旅行社管理控制，山路环境亦时常发生变化，旅行社不可能在每一处湿滑之地均作特别警示或提醒。旅行社已经在《上海市境内旅游合同》中，特别提醒姚女士等游客注意安全，并提醒爬山时穿运动鞋。对于姚女士所主张的旅行社未尽到安全提示义务，法院不予采信。此外，姚女士也未告知旅行社其有手部残疾需要特别照顾，其缴纳的旅行费亦与普通游客一样，要求旅行社对其尽到更多的照顾义务缺乏依据。据此，法院对姚女士的诉请未予支持。

法官说法>>>

《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》第八条 旅游经营者、旅游辅助服务者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务，造成旅游者人身损害、

财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

旅游者未按旅游经营者、旅游辅助服务者的要求提供与旅游活动相关的个人健康信息并履行如实告知义务，或者不听从旅游经营者、旅游辅助服务者的告知、警示，参加不适合自身条件的旅游活动，导致旅游过程中出现人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院不予支持。

法官提醒游客，在出游期间，安全是头等大事。旅行社在组织游客游览观光的过程中应尽到安全保障义务，否则需要承担相应的赔偿责任。但是并非只要游客遭受伤害，旅行社都要给予赔偿。

一般而言，在旅游活动中，旅行社的安全保障义务主要包括以下三个方面的内容：

安全保护。对于旅行中涉及的食宿、交通、餐饮安全，旅行社应

做好保护措施，提供具有资质的导游、车辆配备等。

告知警示。对于旅游活动中的注意事项、旅游景区中的危险区域等，旅行社要有明确的告知、充分的提醒。

适当救助。对于危险发生以后，旅行社要提供及时有效的救助，采取适当的处置措施。

【案例三】

旅行社擅自转让业务

对游客出车祸负连带责任

李先生与上海某国际旅行社签订《出境旅游合同》，参加上海某国际旅行社组团的赴泰国、新加坡、马来西亚 7 日游活动，交纳数千元的团费。上海某国际旅行社事先未征得李先生同意，转团给第三人上海某旅行社。

李先生因乘坐的旅游车发生交通事故而受伤。经鉴定，李先生构成十级伤残。李先生起诉至法院，请求法院判令上海某国际旅行社与上海某旅行社连带赔偿自己的各项经济损失。上海某国际旅行社及上海某旅行社均抗辩，应当由对方承担赔偿责任。

法院审理后认为，本案中，李先生与上海某国际旅行社签订出境旅游合同，上海某国际旅行社所提供的服务应当符合保障旅游者人身、财产安全的要求，其未经旅游者同意擅自将旅游业务转让给他人系违约行为。上海某国际旅行社作为旅游服务合同的相对方，上海某旅行社作为实际提供旅游服务的旅游经营者，对李先生在旅游期间因交通事故造成的人身损害应承担连带赔偿责任。

法官说法>>>

《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》第七条 旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

第十条 旅游经营者将旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者不同意转让，请求解除旅游合同、追究旅游经营者违约责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者擅自将其旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者在旅游过程中遭受损害，请求与其签订旅游合同的旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。

法官提醒，外出旅游是一个放松身心、开阔视野的活动，出于方便省心的考虑，人们通常会选择跟随旅行社组成的旅游团出游，但省心并不意味着可以放心。旅游者在和旅行社签订旅游合同时，应核实旅行社是否具有提供旅游服务的资质，防止旅游业务的擅自转让；明确提供旅游服务的相对人，保障旅行者的人身、财产权益。