

“不合理低价游”引发乱象

2015 年出台的《国家旅游局关于打击组织“不合理低价游”的意见》明确，判断“不合理低价游”的要点在于“背离市场规律、低于成本、不实价格、不实宣传诱导、不当竞争”。

随着旅游市场的复苏和伴随假期而来的火爆，一些乱象也在媒体或者自媒体上遭到了曝光，而这些违规行为往往与“低价游”相关。因为担心违规行为遭到曝光或者投诉，有些地方甚至出现了限制律师、记者报团的情况。

应该说，旅行社组织的存在购物的旅游团，不一定是合理低价游，但是不合理低价的旅游团，一定存在购物。

购物本身也是旅游目的之一，对旅行团正常的购物，法律没有限制，行业没有抵制，游客也没有反感，有问题的是旅行社利用购物进行低价不正当竞争。

有些旅游从业者说，低价游既然存在就有存在的必要性和合理性，笔者觉得这话本身没错，因为国家打击的是不合理的低价游，行业抵制的也是损害游客合法权益的低价游。

媒体屡屡曝光的，行程中黑导游强制购物、假和尚假医生欺骗消费者、导游带游客进小黑屋等等，无一不是伤害行业形象、损害游客合法权益的行为，这些往往都是不合理低价游引发的。

我国《旅游法》明确规定：“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。”

2015 年出台的《国家旅游局关于打击组织“不合理低价游”的意见》明确，判断“不合理低价游”的要点在于“背离市场规律、低于成本、不实价格、不实宣传诱导、不当竞争”。

具体表现形式为：

第一，价格低于行业指导价 30% 以上。这是最刚性的一条标准，一般情况下，如果价格低于指导价 30% 以上，就属于不合理低价。虽然这是一刀切的法律规定，但目前在操作过程中也是最有效的一种方式。

第二，组团社不支付或低于成本费用支付给地接社，地接社接待不支付或低于成本费用支付的旅游团队。

这两个标准一个是针对组团社的，另一个则是针对地接社的，这就要求组团社和地接社之间互相监督。

旅行社在组织不合理低价游过程中，通过安排购物或自费项目获取回扣，以弥补团费支出，一旦出现“打单”效果不好的情况，旅行社亏急了，就会发生强制购物、甩团或者导游软硬兼施、冷嘲热讽等严重损害游客合法权益的情况。

第三，旅行社要求导游领队垫付或者向导游领队收取费用，

行业中俗称“买团”。由于近期旅游行业刚刚恢复，这种情况目前还相对较少。

第四，法律法规规定的其他损害游客合法权益的行为。

这条是一歌兜底性条款，针对的是将来可能产生的新模式、新套路。

根据《旅游法》的规定，旅行社的上述行为可能面临以下后果：由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处三万元以上三十万元以下罚款；违法所得三十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。

其中既涉及对旅行社的处罚，也涉及对直接负责人的处罚，如果一家大社对自己的各分支机构管理不善，一旦停业整顿，那么影响将非常大。

此外《意见》还规定，“被吊销旅行社业务经营许可证的旅行社法人代表和主要管理人员，自处罚之日起未逾三年的，不得从事旅行社业务；列入旅游经营服务不良信息，并转入旅游经营服务信用档案，向社会予以公布。”

由于害怕低价游或者其他违法违规行为被曝光、遭投诉而限制律师、记者等特定行业人员参团，这其实都是对游客的歧视。现实中还存在因为报团人员的年龄，比如未成年人、老年人而收取附加费的情况，这都是不合法的。根据《旅行社条例实施细则》《旅行社服务质量赔偿标准》，旅行社不得以年龄或者职业上的差异要求游客另行付费，增加收取的附加费应当退还给游客。

此外根据《消费者权益保护法》，“经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”旅行社设置隐性条件，拒绝记者和律师参团涉及职业歧视，侵犯了记者、律师等职业群体作为消费者的合法权益。

最后引用一段媒体评述：“说到底，旅游业的乱象，并不是记者或者律师惹的祸。不让记者和律师参团，这样的做法并非治本之策。对各大旅行社来说，最好的做法并不是限制记者或律师参团，而是应该扪心自问，是否存在违规行为？相关操作是否合理？如若能确保所有的行为规范合法，确保旅行服务的质量，又何惧被人挑剔？”

大雨天气下景区的安全保障义务

游客购票进入景区游览，与景区经营者即成立了旅游服务合同关系，景区经营者在游客遇到大雨的情况下具有保障游客安全——向游客提供避雨条件和设施并引导游客避雨等义务。

福建国富律师事务所 周玉文

近日各地突降大雨甚至是暴雨，游客由于避雨遭到拒绝或者被商家要求付费的情况在多地发生。对此笔者认为，游客购票进入景区游览，与景区经营者即成立了旅游服务合同关系，景区经营者在游客遇到大雨的情况下具有保障游客安全——向游客提供避雨条件和设施并引导游客避雨等义务。这里所说的“合同”，虽然很少是真正签订了一份书面合同，但根据《消费者权益保护法》《旅游法》《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解释》等相关法规，并不影响双方合同法律关系的成立。

《消费者权益保护法》明确：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求”；“经营者应当保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者应当对消费者尽到安全保障

义务”。《旅游法》也明确：“旅游经营者应当保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。”

按照通常的理解，游客在游览中遭遇大雨，当然会对人身、财产安全造成损害，尤其是其中的老年人、未成年人等特殊人群。那么，景区经营者对遭遇大雨的游客应尽到哪些义务呢？

笔者认为，应当包括以下义务：

一是事先告知提醒的义务。《旅游法》专门对“旅游安全”作了专章规定，包括“旅游目的地安全风险提示制度”，当地可能遭遇大风、雷电、暴雨等灾害性天气应当是提示的内容之一。

二是大雨期间的救助保障措施，包括提供避雨地点、设施以及必要的雨具等。

根据《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解释》，“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”。

因此，在游客随旅游团旅游的情形下，旅行社也负有安全保障义务，但这仍然不能免除景区经营者的相关义务。

合同履行凭证应注意制作和保存

不是所有合同都会因履约问题发生争议，但防患于未然永远是减少自身法律风险的最有效措施，履约凭证的制作和保存就是保障己方履约得到司法机关认可的最直接证据，应当得到重视。

履行合同义务的方式有很多种，如果一方的合同义务单纯是给付金钱，那么相应的转账凭证等证据是较为容易保存和取得的；但如果一方的合同义务包含提供货物、服务或定作工作成果等，那么相较于金钱给付义务的履约举证，难度无疑会大大增加，此类合同义务的履约凭证从制作到保存都需要得到重视。

我们曾经代理一起承揽合同纠纷案：甲公司是承揽人，按照定作人乙公司的要求安装卫星电视，双方合作多年都是滚动结算，涉及多个卫星电视项目的工程款。

甲公司在履行完最后一个项目的合同义务后，多次催告要求乙公司结清剩余未支付的工程款，但乙公司一直拖延说要对账，之后更是以人员变动、无履约凭证为由，拒付剩余未支付的工程款。无奈之下，甲公司决定委托我们起诉乙公司。

我们就该案件搜集证据时发现，甲公司在履约凭证的制作和保存上存在较大问题：甲公司送货到项目现场的到货签收凭证保存不全、项目验收合格凭证保存不全。即便有到货签收凭证和项目验收合格凭证，也都只有难以辨认的潦草签字，很难证明签字人是乙公司员工。

不出所料，在该案件审理过程中，乙公司提出了甲公司送货不全、项目质量有问题等抗辩。根据《民法典》的规定，承揽人完成工作的，应当向定作人交付工作成果，并提

交必要的技术资料和有关质量证明。定作人应当验收该工作成果。承揽人交付的工作成果不符合质量要求的，定作人可以合理选择请求承揽人承担修理、重作、减少报酬、赔偿损失等违约责任。

该案中，甲公司实际已经履行完毕自己的合同义务，但因为疏忽对待履约凭证的制作和保存，导致不能全部完成作为原告的举证义务，面临部分败诉的风险。

后经我们的努力争取，最终甲公司和乙公司达成了调解协议，甲公司收到了大部分工程款。

从该案可以看到，如果合同义务包含提供货物、服务或定作工作成果等内容，在按约定履行合同义务的同时，还应当重视履约凭证的制作和保存，否则一旦发生争议，很可能明明已经履行完所有合同义务却无法取回应得的对价。

举例来说，供货的一方要制作送货签收凭证，列明送达货物的名称、规格、数量，并且必须让有收货方授权的人员签字或盖章，事后还要妥善保存。更进一步的话，可以在签订合同时就对履约凭证作出明确的约定。

不是所有合同都会因履约问题发生争议，但防患于未然永远是减少自身法律风险的最有效措施，履约凭证的制作和保存就是保障己方履约得到司法机关认可的最直接证据，应当得到重视，否则一旦发生争议，由于无法举证将面临败诉的风险。

四川华旅律师事务所 曲长帅



资料图片

上海通乾律师事务所 武慧琳 朱慧