责任编辑 金勇 E-mail:fzbjiny@126.com

跟团游,旅行社无故取消景点

暑期旅游火爆,遇到纠纷游客需理性维权

案例1

无故取消景点 旅行社应赔偿

游客周某一行 2 人报名参加广州某旅行社组织的云南 6 天 5 日游,行程包含昆明、保山、腾冲、大理等景点,团费 3500 元。周某表示,行程中旅行社没有提前通知就无故取消昆明景点,只退回门票费,而其主要是为了昆明景点才报团旅游,要求旅行社予以赔偿。经属地旅游投诉受理机构调查、调解,旅行社赔偿游客 240 元/人,双方达成和解。

《旅行社服务质量赔偿标准》第十条第(一)项规定: "擅自缩短游览时间、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目的,旅行社应赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用,并支付同额违约金。遗漏无门票景点的,每遗漏一处旅行社向旅游者支付旅游费用总额5%的违约金"。本案中,旅行社遗漏的昆明景点需要购买门票,应向游客退回相应门票费用并支付同额违约金。

建议提示】

旅行社在带团出游的过程中, 应与游客保持充分的沟通, 对于行 程中有可能导致景点无法游览的情 况,如能提前得知,需要及时向游 客进行反馈,与游客积极沟通;如 发生突发情况,应向游客尽快说 明, 充分保证游客的知情权, 并妥 善保存相应的各类凭证, 包括无法 游览景点的原因及依据、与游客的 沟通记录等, 避免发生纠纷时无法 提供。游客也应重视保存行程中可 能导致自身权益受损情况的相应凭 证。若出现本案类似情况, 可以先 与旅行社协商, 若协商无果发生纠 纷. 及时向旅游投诉受理机构投 诉,依法理性维权。

案例 2

景区游玩受伤游客要求赔偿

游客前往佛山市某景区游玩, 在玩水上项目时受伤,因右侧头至 耳后根位置受伤、肩膀半脱臼,住 院3天,要求景区赔偿相关损失。 经属地旅游投诉受理机构调查,景 区在游客受伤时已支付部分费用, 但后续相关费用需与保险公司确认 后方能赔付,导致赔付时间较长而 引发纠纷。经协调,相关医疗费用 经保险公司确认后赔付,景区另赔 付投诉人误工费。

《旅游法》第七十九条规定: "旅游经营者应当严格执行安全生 产管理和消防安全管理的法律、法 规和国家标准、行业标准, 具备相 应的安全生产条件,制定旅游者安 全保护制度和应急预案。旅游经营 者应当对直接为旅游者提供服务的 从业人员开展经常性应急救助技能 培训,对提供的产品和服务进行安 全检验、监测和评估, 采取必要措 施防止危害发生";第八十一条规 "突发事件或者旅游安全事故 发生后,旅游经营者应当立即采取 必要的救助和外置措施, 依法履行 报告义务,并对旅游者作出妥善安 《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》第七条第一款规定: "旅游经

营者、旅游辅助服务者未尽到安全

今年暑期,旅游市场继续升温,避暑游、亲子游和毕业游成主力军。同时,各种旅游纠纷也频频出现,坏了游客的好心情。本期"专家坐堂"以案释法,提醒广大旅游者理性消费、依法维权,提醒旅游经营者诚信守法经营,进一步提高旅游服务质量。



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,人民法院应予以支持"。本案中,游客在游玩过程中发生意外导致受伤,景区启动应急预案,陪同游客就近就医并支付了相关费用,符合应急事件处理的规范。同时,景区购买了相关保险,可有效降低其经营风险。因景区管理不到位,未尽到安全保障义务,导致游客受伤,景区赔付游客一定的误工费用,也有利于解决纠纷。

【建议提示】

案例 3

出游前身体不适 要求退团起纠纷

游客吴某在某旅行社报名参加 北京游。行程开始前一天,游客因 身体原因无法如期出行,向旅行社 申请退团并要求退回费用。旅行社认为因游客个人原因导致无法出行,旅行社不存在过错,只能退回尚未预定项目的费用。双方无法协商一致,故予以投诉。经属地旅游投诉处理机构调查、调解,旅行社按比例退回相应费用,双方达成和

《旅游法》第六十五条规定: "旅游行程结束前,旅游者解除合 同的,组团社应当在扣除必要的费 用后,将余款退还旅游者"。本案 中,游客与旅行社签订的《团队境 内旅游合同》第十五条必要的费用 扣除条款规定: "旅游者在行程开 始前 3 日至 1 日,按旅游费用总额的 40%扣除"。关于"必要的费 用", 《旅游法》中没有具体规定, 但在原国家旅游局和原工商总局联 合制定的《团队境内旅游合同》示 范文本中有明确的定义, 指旅行社 履行合同已经发生的费用以及向地 接社或者履行辅助人支付且不可退 还的费用,包括乘坐飞机(车、 船)等交通工具的费用(含预订 金)、饭店住宿费用(含预订金)、 旅游观光汽车的人均车租等。旅行 社未能提供已发生费用的具体原始 凭证,需按合同约定按比例退回相 应费用。

【建议提示】

旅行社在经营活动中,要严格 规范工作流程,与旅游者签订旅游 合同,同时,妥善保存各类凭证, 包括传真确认件、合同付款凭证、 发票等,避免发生纠纷时无法提供 相关凭证。旅游者告知不能履行合 同时,旅行社应整理、提供损失凭 证并做好解释说明工作,积极协助 旅游者办理可退费用。

旅游者在报名参加旅游项目前 应充分评估身体健康状况,签订合 同前要看清楚行程安排、违约责任 条款等内容,对于不明白的地方一 定要当面询问清楚。

案例 4

旅游行程中受伤 旅行社是否担责

游客章先生通过美团平台向某 旅行社为自己和其母亲购买了2份 2023年1月29日的一日游产品。 旅游过程中, 其60多岁的母亲不 值滑倒摔在碓石上, 随闭导游没有 过问,后续也没有采取任何措施, 章先生和其母亲只能自行乘坐快艇 返回岸上,提前结束了行程。返程 后章先生来电投诉,要求该旅行社 退款并赔偿其坐快艇的费用。经属 地旅游投诉处理机构调查、调解, 该旅行社承认导游在旅游行程中未 能在意外发生后及时采取有效的应 急措施,存在工作上的疏忽,同意 将一日游费用和乘坐快艇的费用全 部退还给游客,双方达成和解。

《旅游法》第六十八条规定: "旅游行程中解除合同的,旅行社 应当协助旅游者返回出发地或者旅游 者指定的合理地点。由于旅行社或者 履行辅助人的原因导致合同解除的, 返程费用由旅行社承担";第七十九 "旅游经营者组织、 条第三款规定: 接待老年人、未成年人、残疾人等旅 游者,应当采取相应的安全保障措 施";第八十一条规定: "突发事件 或者旅游安全事故发生后, 旅游经营 者应当立即采取必要的救助和处置措 施,依法履行报告义务,并对旅游者 作出妥善安排"。本案中,海边路面 湿滑且摔倒的游客年纪较大,随团导 游未能尽到合理的安全保障义务,在 意外事故发生后未立即采取必要的处 置措施,导致游客于行程中解除合 同, 旅行社需承担相应的责任。

【建议提示】

旅行社作为旅游经营者,在组织旅游过程中应尽到安全保障义务,制定旅游者安全保护制度和应急预案,根据游玩路线的特殊环境提前做好安全提示,加大对其聘用导游的安全培训力度,开展经常性应急救助技能培训,提高处置各种突发事件的能力。

案例5

不提供优惠服务 残疾游客投诉景区

游客涂某(残疾人)前往佛山市 某 A 级景区游玩,购票时工作人员 没有为其提供半票或免票服务。游客 咨询景区工作人员该 A 级景区为何 不为残疾人提供半票或免票服务,但 工作人员没有给出任何解释, 最后也 没有提供相应服务,故予以投诉,要 求景区对以上情况给予合理解释。属 地旅游投诉处理机构接到投诉后,积 极与投诉人及景区沟通。经核查,该 A 级景区属于非公益性景区, 暂不适 用《佛山市残疾人保障办法》第二十 二条"残疾人凭《中华人民共和国残 疾人证》可免费进入由市、区管辖的 公益性旅游风景区"的规定。经调 解,景区已为投诉人做出合理解释, 投诉人表示理解,双方达成和解。景 区表示为体现对残疾人的关爱, 让游 客有更好的旅游服务体验,将在后续 运营管理上逐步完善残疾人享受园区 门票减免的惠民方案。

《佛山市残疾人保障办法》第二 条规定: "残疾人凭《中华人民 共和国残疾人证》可免费进入由市、 区管辖的公益性图书馆、文化馆 (站、室, 文化活动中心)、美术馆、 博物馆、纪念馆、展览馆、科技馆、 科技活动中心、体育场(馆)、公园 动物园、旅游风景区等公共场所;对 视力残疾人、智力残疾人、双下肢残 疾人和其他重度残疾人(一、二级), 允许1名陪护人员免费或者减半缴费 进入上述公共场所"。本案中,调解 的关键在于被投诉的 A 级景区是否 属于《佛山市残疾人保障办法》中所 指的由市、区管辖的公益性旅游风景 区。经核查,该A级景区不属于公 益性景区, 暂不适用该规定。

【建议提示】

景区应完善信息公示制度,加强工作人员业务培训,提高工作人员法律意识和服务意识,建立高效的投诉处理机制,快速有效解决旅游纠纷;加强智慧景区建设,通过景区门户网站、微信公众号、小程序、APP等途径及时更新门票价格、门票优惠政策、游玩须知等各类信息,进一步提高旅游服务质量。

(来源:广东省文化和旅游厅)