

旅行社对老年游客应“特殊对待”

旅游经营者应当按照相关法律法规，尽可能做到对风险的全方位把控，不能一味拒绝老年游客，而一旦接受了老年游客，就必须给予“特殊对待”。

刚刚过去的中秋国庆长假里，全国旅游市场一派火爆的景象。根据文化和旅游部数据中心测算，八天假期国内旅游出游 8.26 亿人次，按可比口径同比增长 71.3%、较 2019 年增长 4.1%，实现国内旅游收入 7534.3 亿元，按可比口径同比增长 129.5%，较 2019 年增长 1.5%。

但在旅游市场日益繁荣的情况下，有一部分特殊人群想要参团出游却常常受阻，那就是老年人群，尤其是 80 岁以上的高龄老人。

一方面，旅行社不应一刀切地拒绝老年人参团；另一方面，旅行社对于此类特殊人群的确担负了更多的责任，这也就导致部分旅行社对于接受老年人参团极其谨慎。

根据《旅游法》的规定，旅行社需要把行程中存在的风险以及特殊人群无法参加的项目提前告知，让游客在报名时充分了解参团后的行程安排，对于自己是否能够顺利完成行程有一个大致的判断，并做出是否参团出游的决定。

有些旅行社会将签订免责协议作为老年人参团的前提条件，以为签了协议就可以免责。

其实，免责协议只是安全防范措施中的一项，旅行社如果在行程出发前提醒不到位，行程中又未能充分关注特殊人群，发生意外或者突发状况后应对有疏漏，即便签订了免责协议，旅行社也不能完全免责。

老人、病人等旅行中的特殊群体有一个共性，就是比普通入更脆弱，更容易出现突发状况。那么，旅行社想要把控风险，做到充分负责，就要从源头抓起。

首先，需要了解游客的情况，告知游客想要报名的

旅游产品的特性（包括景区是否在高原、气温变化是否大、行程安排是否紧密、是否有老年人禁止参加的项目、酒店住宿条件等）。

其次，在充分告知的情况下，老年游客仍然决定参团出游的，旅行社应当要求老年游客签订免责协议，而且免责协议不是参团游客签字就可以了，还需要老人的监护人或直系亲属签字确认。

最后，需要对该团队进行特殊安排，例如增加工作人员提供特殊照顾，因为导游带团一般只能关注全团游客，如果只安排一名导游，对于特殊人群的关注度是不够的，如果出现问题，旅行社在明知团里有特殊人群却未给予相应照顾，有可能被认定为未完全尽到安全保障义务。

现实中，有一些游客为了能顺利参团，刻意隐瞒自己年龄和身体状况。有的游客在行程开始后才告知旅行社情况，有的甚至在发生突发情况后才发现。

在这种情况下，旅行社只要已经尽到基本的安全保障义务，一般是不会被要求承担责任的。

总之，对于老年人等特殊人群，旅行社对危机的预防其实比处理更重要。有些时候，旅行社基于市场竞争的压力，在接收游客的时候没有尽到了解情况、告知旅游产品特性等义务，对于身体状况不佳的客人睁只眼闭只眼地收了。这一收不要紧，如果游客身体本身就不好，行程安排又紧张，人一疲劳身体机能就会下降，一旦发生意外旅行社忙得人仰马翻不说，最后可能还得赔一笔钱。

因此，旅游经营者应当按照相关法律法规，尽可能做到对风险的全方位把控，不能一味拒绝老年游客，而一旦接受了老年游客，就必须给予“特殊对待”。

“阴阳合同”的效力

阴阳合同往往涉及违法，不仅容易引发民事纠纷，还面临行政处罚甚至刑事责任。

在日常生活中，人们会基于各种目的签订所谓的“阴阳合同”，即针对同一交易事项订立两份以上内容不相同的合同，一份对内，一份对外，其中对外的一份往往并不是双方真实意思的表示。

订立阴阳合同的原因主要有以下这些：

首先是逃避国家税款。这在二手房买卖合同中比较常见，比如房屋买卖合同的实际价款为 500 万元，为了少缴个人所得税、营业税、契税，故意把在房地产交易中心的登记备案的合同价格写成 400 万元，双方之间再写一份私下的合同，明确真实交易价格为人民币 500 万元。

其次是骗取银行贷款。比如在房屋买卖合同中，房屋买卖合同的实际价款为 400 万元，为了获得更多的银行贷款，故意把在房地产交易中心的登记备案的合同价格写成 500 万元。

再次是逃避国家监

管。比如在金融资产管理业务中，为逃避银监会的监管，不仅有表面上看起来合规的“阳合同”，还有反映双方真实意思的“阴合同”，俗称“抽屉协议”。

最后是违反强制性规定。这主要体现在招投标中，不仅有中标备案的协议，还有双方的私下协议，该协议往往违反了招投标的条件。

对于阴阳合同究竟哪份有效，实践中不能一概而论。原则上应以当事人的真实意思表示为准，但违反国家强制性规定的无效。

比如房屋买卖合同的价格以阴合同为准，但是涉及逃税的，不仅要补税，还要遭到处罚，涉及犯罪的还可能遭受刑事处罚。对于违反国家强制性规定的，则应以阳合同为准，如招投标合同。

总之，阴阳合同往往涉及违法，不仅容易引发民事纠纷，还面临行政处罚甚至刑事责任。

APP 充值不能退涉嫌“霸王条款”

《消费者权益保护法》明确，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

如今，我们的生活已经越来越离不开各种 APP，而很多 APP 需要进行充值，但往往充进去的钱却不能退回或提现。当消费者意识到这一问题时，APP 的运营方会以消费者充值时已弹出了声明或者签订了合同作为拒绝退款的依据。

笔者认为，这些单方声明或格式合同属于“霸王条款”，涉嫌侵犯了消费者正当权益。

根据《消费者权益保护法》，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供服务的内容、规格、费用等有关情况。

公司的单方声明或格式合同条款涉嫌“霸王条款”，不能以此方式免除己方责任。

根据《民法典》的规定，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利

害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。

提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利，排除对方主要权利的，格式条款无效。

对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。

《消费者权益保护法》也明确，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

四川华旅
律师事务所
何琳琳

上海通乾
律师事务所
陈慧颖 朱慧

上海江三角
律师事务所
周蒋锋



资料图片