

据《法治日报》报道,文化和旅游部日前公布 2025 年第三批旅游市场强制消费问题典型案例。今年以来,文化和旅游部已先后三批共通报 48 起典型案例,涉及强迫购买自费项目、胁迫购物等多类情形。对此律师建议,可借鉴《消费者权益保护法》增设“惩罚性赔偿”。

旅行社及导游受处罚

云南众御苕景国际旅行社有限公司负团费接待及导游强迫购物案,是文旅部通报的典型案例之一。该公司组织两名游客参加云南“昆明—大理—丽江 6 日游”,以每人 800 元的费用将两名游客全程委托北京恒鹏国际旅行社有限公司云南分公司接待,费用低于每人 1200 元的接待成本。

随后,北京恒鹏国际旅行社有限公司云南分公司委派导游高某为游客提供昆明、大理段导游服务时,高某在大巴车和购物店采取言语威胁手段强迫游客消费。

云南省昆明市文化和旅游局对违反《旅行社条例》的云南众御苕景国际旅行社有限公司作出吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚,对违反《导游人员管理条例》的高某作出吊销导游证的行政处罚,对北京恒鹏国际旅行社有限公司另案处理。

这类旅游期间遭遇强制消费的情况已经成为不少游客的痛点。记者在某第三方投诉平台上以“旅游+强制消费”作为关键词进行搜索,截至目前,已有 2700 多条投诉。

应明确“强迫购物”情形

记者注意到,《旅游法》《导游人员管理条例》《旅行社条例》等法律法规明确规定禁止强迫游客购物行为,为何实践中仍存在不少这种现象?

“旅游主管部门由于行政职能限制,只能对旅行社和导游进行监管,但无法对商家进行处罚,导致强迫游客购物现象屡禁不止。”北京观韬律师事务所高级合伙人、中国旅行社协会法律工作委员会主任刘卫说。

受访专家建议,应当从规范市场、行业自治、提升监管质量和效率等方面着手,根治强迫购物顽疾。

“最重要的是,鼓励旅行社企业加强合规管理,让旅游产品合法合规,为游客提供高品质旅游产品,让游客为服务本身付费,而非收取游客购物的回扣。”在刘卫看来,还要加强行业协会自治,比如出台更严格的行业自律规范,加大对违规会员进行惩戒的力度。同时,由旅行社协会持续发布消费警示,教育消费者识别“不合理低价游”,倡导理性消费、文明旅游,从需求端挤压负团费的空间。

刘卫认为,应该在相关法规或实施细则中进一步明确“强迫购物”的具体情形,让执法行为有据可依。比如,无故延长在购物场所停留时间,因游客不购物而拒绝提供服务或降低服务标准,对不购物的游客进行言语侮辱、孤立等。

“借鉴《消费者权益保护法》,建议增加发生强迫购物时游客可以要求 3 倍赔偿的规定,既能激励游客主动维权,也让违法者付出高昂代价。”刘卫说。

(丁一 陈磊)

打球遭遇犯规 受伤能否索赔

我和几个朋友相约打篮球,对手是不认识的人。打球过程中,对方一名队员犯规导致我倒地受伤。我能否要求对方赔偿相关的医药费用?

【解答】

我国《民法典》规定了“自甘风险”原则:自愿参加具有一定风险的文体活动,因其他参加者的行为受到损害的,受害人不得请求其他参加者承担侵权责任;但是,其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外。

因此,在打篮球过程中因为正常碰撞或者其他入犯规导致受伤,“受害人不得请求其他参加者承担侵权责任”。

需要注意的是,除非恶意的报复性犯规,一般犯规动作不属于“对损害的发生有故意或者重大过失”。

公司不开证明 应当如何维权

我和公司已经协商解约,但是公司迟迟不给我开具离职证明,而我新入职的公司需要这一证明办理入职手续。请问这种情况下我该怎么办?

【解答】

《劳动合同法》规定:用人单位应当在解除或者终止劳动合同时出具解除或者终止劳动合同的证明,并在十五日内为劳动者办理档案和社会保险

关系转移手续。用人单位违反本法规定未向劳动者出具解除或者终止劳动合同的书面证明,由劳动行政部门责令改正;给劳动者造成损害的,应当承担赔偿责任。因此,你可以向劳动行政部门投诉举报。

丈夫近日去世 咨询继承事宜

我丈夫最近因病去世,他的家庭情况是父母早年已经去世,他有一个亲姐姐和一个亲妹妹,另外我们有一个女儿。现在我丈夫的姐姐和妹妹认为她们也应分得部分遗产,请问她们的要求是否有法律依据?

【解答】

根据《民法典》的规定:遗产按照下列顺序继承:

(一) 第一顺序:配偶、子女、父母;

(二) 第二顺序:兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。

继承开始后,由第一顺序继承人继承,第二顺序继承人不继承;没有第一顺序继承人继承的,由第二顺序继承人继承。

如果你丈夫的父母已经去世,那么第一顺序继承人只有你和女儿,你丈夫的姐姐和妹妹属于第二顺序继承人。

根据《民法典》的前述规定:“没有第一顺序继承人继承的,由第二顺序继承人继承。”

在有第一顺序继承人的情况下,第二顺序继承人是无权参与继承的。

因此,你丈夫的遗产应当由你和女儿继承。

购货支付定金 是否应当退还

我和张某签订了一份供货合同,并预付了一半的货款作为定金。但是因为市场发生变化,我不再需要这些货品,并第一时间通知张某,但张某表示定金不能退还。请问张某的做法是否有法律依据?

【解答】

根据《民法典》的规定:当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。定金合同自实际交付定金时成立。

债务人履行债务的,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,无权请求返还定金;收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,应当双倍返还定

金。

因此,如果你违约,对方无须退还定金。

但是,《民法典》也规定:定金的数额由当事人约定;但是,不得超过主合同标的额的百分之二十,超过部分不产生定金的效力。实际交付的定金数额多于或者少于约定数额的,视为变更约定的定金数额。

据此,你预先支付了一半货款,其中超过货款“百分之二十”的部分不属于定金,张某应当将超出部分退还给你。