



旅游行业蓬勃发展 出行勿忘避坑指南

□ 本报记者 张雪泓
□ 本报通讯员 杨闯

随着人们生活水平的提高,国人的出游热情得到进一步释放,而旅游业的复苏也为社会经济的发展带来活力。旅游业涵盖住宿、餐饮、交通、游览等多种服务,涉及旅游者人身、财产等多重权益,“井喷式”旅游热潮下,旅游者更要擦亮眼睛。

近日,北京市东城区人民法院发布涉及旅游业的典型案例,《法治日报》记者对其中部分案例进行梳理,以期通过以案释法,向旅游者提供“避坑指南”,给“说走就走”的旅行上一份保险。

购买会员难享优惠 平台跑路部分退费

爱好旅游的钱美美从某网页广告中得知,购买黑竹旅游公司推出的会员卡可免费入住其合作的酒店及民宿,还可享受其他高端酒店的优惠活动。于是,她陆续通过该公司的微信小程序购买了年卡、永恒卡、福牛卡和“控制不住”卡等会员卡。会员卡可享受订房多种组合优惠,她多次通过该小程序订房,并提前预付房费保证金。此外,在工作人员的介绍下,她还购买了250次“198元小盲盒”,10次“198元大盲盒”。

2021年6月,钱美美前往杭州旅游,抵达目的地却发现,她通过小程序预定的酒店根本没有相关入住信息,只能按照正常价格重新预定了酒店。

此后,预订酒店的小程序突然停用,工作人员也都无法联系。钱美美遂将黑竹公司诉至法院,要求其退还订房保证金、购卡费用,抽盲盒费用并赔偿未入住酒店损失共计67万余元。

经法院依法传唤,黑竹公司未出庭答辩,故法院依法对黑竹公司缺席审理。结合钱美美提交的会员协议、订单及支付记录截图,购买会员卡订单信息截图及聊天记录截图等相关证据,法院依据民法典相关规定,缺席判决黑竹旅游公司退还钱美美购卡费、订房保证金、盲盒支出费等费用3万5千余元。本案主审法官表示,在平台选择上,旅游者应尽量选择体量较大或口碑较好的平台进行预定,这类平台一般具有成熟的经营模式和服务保障,一旦出现问题也容易沟通解决;在预定流程上,建议旅游者通过网络平台预定后,再通过民宿酒店官方平台进行确认,避免遭遇无房可住的尴尬局面;在产品选购上,建议按需购买,莫贪图优惠提前预付,充值大量旅游会员卡,防止旅游公司“跑路”遭受财产损失;在维权意识方面,应注意留存电子订单截图、付款凭证等相关材料,且尽量不要给非合同相对方支付款项。

电子签章真假难辨 证据不足撤回起诉

刘波计划带全家去越南旅游,他与自称海洋旅行社工作人员的王媛媛微信沟通后,收到了对方发来的印有旅行社电子签章的《团队出境旅游合同》。刘波随后向王媛媛微信转账旅游费用,但并未索要发票。此后,由于受新冠疫情影响,刘波所报的团队游未能出行。

事后,刘波多次要求王媛媛退费,王媛媛都以各种理由推脱,无奈之下,刘波起诉至法院,要求海洋旅行社退还相关旅游费用。

庭审中,海洋旅行社辩称,王媛媛并非该公司员工,旅游合同上的电子签章也并非他们公司签章,旅行社从未收到刘波支付的旅游费用,所以其并不是旅游合同的相对方,也不是本案适格的被告。海洋旅行社还向法院提交了公司在北京市旅行



漫画/高岳

社业务管理系统中备案的电子合同首页及签章页,该签章与刘波所签旅游合同上的签章不同,海洋旅行社还向法院提供了上述系统查询电子合同的截图,显示并无涉案合同任何信息。

鉴于证据不足,刘波申请撤回对海洋旅行社的起诉。

本案主审法官表示,随着无纸化、智能化的发展,旅游行业也因其面向群体的体量庞大、客户分散等特点,更热衷于签订电子合同。因一般消费者并不具备辨认电子签章真伪的能力,一旦发生纠纷,电子合同反倒有可能成为消费者维权的障碍。

对此,法官建议,旅游者在选择旅游平台时应通过正规、合法平台签订电子合同,在检查电子合同形式方面,旅游者留意旅游平台提供的电子合同所载编号,核查其是否能够在“全国旅游监管服务平台”查询到对应信息;在审查合同内容方面,旅游者不仅要注意具体行程安排,更要审查押金退还条件、违约责任承担等重要合同条款;在支付款项时,旅游者应向电子合同内所载收款账户支付旅游费,并留意该收款主体是否与提供服务的旅游公司营业执照名称相符,并注意索要发票,切勿向自称工作人员的个人账户转账。

病患游客途中摔伤 双方过错酌情赔偿

吴建国带着母亲及朋友6人与奥北旅行社签订《北京市市内旅游合同》,约定游览天安门广场、故宫、颐和园等景点。合同签订前,吴建国如实告知旅行社其母付芳“腿脚不灵便、癌症复发并转移至骨髓”的身体状况。销售人员回复称“我们是家庭式自由结伴行,时间和景点都比较轻松和自由”。

随后,在导游的带领下,6人前往颐和园游览。其间,导游未根据付芳的身体状况对其进行必要的安全提醒或提供辅助器具。当日中午自由活动期间,付芳在公园内摔倒,随后被120紧急送医。据医院病历记载,付芳入院时为股骨粗隆间骨折、乳腺癌术后、癌症骨转移、重度骨质疏松等。为此,付芳支付医疗费、护理费共计11万余元。

由于奥北旅行社拒绝赔付医药费,付芳起诉至法院,要求奥北旅行社赔偿上述损失。

法院认为,奥北旅行社在付芳自由活动期间未尽到必要的提示义务,但同时考虑到付芳在病重身体虚弱且行动不便的情况下仍选择由亲属带领参加旅游,具有一定自甘风险的性质,且后续治疗费用多与其原有疾病有关,故酌情判令奥北旅行社赔偿付芳1万元。

法官庭后表示,旅行社对于提前告知过身体状况的老弱病孕等旅游者,在组团时应进行特殊标注,出游前提供详细而适当的旅游线路及出行方式,并出示《行程须知》。导游应根据旅游者身体状况对其进行必要的安全提醒或提供辅助器具。老弱病孕等旅游者应根据自身健康状况选择适度的旅游产品,旅行期间听从导游指挥,尽量与亲属结伴而行,不将自己置于风险之中。一旦发生意外事件,旅行社应本着“健康至上”原则紧急送医,妥善处

置。游客应注意留存纠纷发生期间的相关证据,必要时可拨打各省市旅游局的投诉电话或者拨打消费者投诉电话12315,按照投诉流程办理纠纷。

出境前夕签证被拒 合同解除退还费用

于兰和刘大强夫妻计划去日本旅游,遂于2019年9月初委托飞羽公司办理“赴日个人三年多次签证”,并报名参加该公司组织的“日本北海道六日非诚勿扰之旅”,支付相应的签证费用和旅游费用3.3万余元。随后,二人将代办签证所需材料交给飞羽公司。同年9月底,飞羽公司告知于兰被退签。

事后,于兰得知该公司未按日本国驻华大使馆的要求索取完整的材料,甚至并未把自己已经提交的材料向使馆完整提交。由于此次旅游是为庆祝二人的结婚纪念日,刘大强不得已只能选择放弃随团出游。随后,二人起诉至法院,要求旅行社退还相应费用3.3万余元。

飞羽公司辩称,二人申请的签证以刘大强为主申请人,于兰为其配偶,二人捆绑在一起,签证材料都在一起。刘大强签证通过,证明飞羽公司提交的材料符合相关要求,且已完成合同义务。于兰被退签是日本国驻华大使馆的决定,飞羽公司不存在过错。刘大强自行选择放弃随团出游,损失应由其自行承担。

(文中当事人、涉及公司均为化名)

法规集市



民法典相关规定

第五百六十三条 有下列情形之一的,当事人可以解除合同:(一)因不可抗力致使不能实现合同目的;(二)在履行期限届满前,当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务;(三)当事人一方迟延履行主要债务,经催告后在合理期限内仍未履行;(四)当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的;(五)法律规定的其他情形。

旅游法相关规定

第七十条 旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任;造成旅游者人身损害、财产损失的,应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件,经旅游者要求仍拒绝履行合同,造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的,旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。

老胡点评

随着旅游市场逐渐回暖,旅游业再度焕发生机。然而,目前依然存在部分旅游公司不诚信经营、旅游从业人员蒙骗旅游者的行为。

针对这些问题,立法机关应当进一步健全完善相关法律法规,尤其是尽快健全完善网上旅游信息的审查监督措施,严肃整治虚假信息,严厉打击蒙骗行为。同时,相关部门

还应当加大对旅游市场从业人员的教育培训力度,强化激励约束机制,增强旅游市场从业人员诚信守法精神。

同时,也希望旅游者不断提高对网上旅游信息的分析判断能力,不盲听盲从,不一味贪图低价便宜,以免上当受骗。

胡勇

曝光邻居乱扔垃圾 并未侵权无需担责

□ 本报记者 罗莎莎
□ 本报通讯员 赵帅 沙莎

看到邻居乱扔垃圾,制止无果后将其行为曝光在小区业主微信群中,这样的做法是否侵犯邻居的名誉权?近日,江苏省徐州市中级人民法院终审判决一起名誉权纠纷案件,认定被告上诉人的行为不构成侵权,不应承担赔偿责任。

法院查明,家住徐州市某小区的梁某、陈某夫妻因不满物业公司对小区垃圾站的设置,直接将垃圾丢放在单元门口原有垃圾桶的空地上。同小区业主李某玉看到后劝阻未果,双方因此发生口角。李某玉之子李某华得知后,在该楼业主微信群内发布“老人发现该单元邻居在单元门口乱扔垃圾,上前劝阻未果,邻居态度蛮横辱骂老人,并丢弃垃圾后回家”等内容,梁某夫妻因此与李某华在微信群内发生争执。后梁某夫妻以李某华侵害名誉权诉至法院,要求其公开道歉、消除影响并赔偿精神损害抚慰金6000元。

一审法院认为,从李某华在微信群发布的内容来看,虽有措辞不当之处,但未在微信群泄露梁某夫妻的个人隐私和信息,且在微信群外传播,其目的亦是倡导业主不乱丢垃圾。双方在楼业主微信群内就诉争事宜虽有多次争执,但综合事件发生的原因、过程、持续时间,不足以认定被告李某华在微信群发布的内容足以达到造成梁某夫妻社会评价显著降低的程度,且未有证据证明李某华有贬损梁某人格、破坏其名誉的主观故意,故认定李某华的行为未侵害梁某的名誉权。

后梁某不服一审判决,提起上诉。徐州中院经二审后认为一审法院认定事实清楚,适用法律正确,驳回了梁某的上诉,维持原判。

法官说法

二审法官庭后表示,构成侵害名誉权的责任基础在于权利人确有名誉被侵害的事实,即不特定的社会公众对权利人的评价显著降低。

本案中,李某华在得知其父李某玉与梁某家人发生口角后,未思如何化解矛盾,而是在业主群里召集邻居去现场声援,将个人之间的小矛盾,扩大为邻里之间的群体性矛盾,其行为虽有不当之处,但并未有贬损梁某人格、破坏名誉的主观故意。据此,法院作出如上判决。

女儿获赠母亲房产 怠于赡养撤销协议

□ 本报记者 战海峰

老人将老宅赠与女儿,女儿获得大额拆迁补偿和多套安置房后,却让老人在外租房居住,此前的赠与协议还是否有效?近日,重庆市南川区人民法院审理了一起赠与合同纠纷,依法判决撤销王某与其女儿签订的《房屋赠与协议》。

法院查明,王某名下有一套老宅,位于南川区西城街道长远村。2020年,老宅面临拆迁,王某决定将老宅赠与女儿苕某,并签订《房屋赠与协议》。苕某在协议中承诺,待老宅拆迁后,在所得的安置房中选出一套进行装修,给王某单独居住直至王某过世。2021年12月,苕某收到拆迁安置房和安置补偿款后,拒不按照约定将房屋进行装修并交付给王某居住使用,导致王某长期在外租房居住。王某多次催促苕某履行约定义务无果后,将苕某诉至法院,要求撤销双方签订的《房屋赠与协议》。

法院认为,王某和苕某签订的《房屋赠与协议》明确约定,苕某在获得拆迁安置房和安置补偿款后有将安置房屋装修好交付王某居住使用的义务。法院于2023年1月到案涉房屋现场勘查,查明王某计划居住的房屋仍未开始装修,勘查时距苕某接收房屋已超过1年多时间,苕某的行为表明其怠于履行义务。根据民法典规定的“受赠人未履行合同约定的义务,赠与人可以撤销赠与协议”的情形,遂判决撤销王某与苕某之间的《房屋赠与协议》。

法官说法

法官庭后表示,苕某的行为与承诺相背离,是引发母女间纠纷的根本原因。苕某忽视了协议的法律效力,终为自己拒不履行约定义务的行为付出代价。回归二人母女关系本质,即使没有案涉协议约定,赡养老人亦是每个子女的法定的义务,妥善安置老人居住、生活事宜,是子女应尽之责,无论从法理还是情理,苕某都应当积极履行承诺,履行对母亲的赡养照顾义务。

擅自更改房屋性质 停止经营恢复原状

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺
□ 本报通讯员 曹鑫

房屋装修好了,只要不改承重墙,业主或者租户是不是想怎么用就能怎么用?近日,陕西省西安市未央区人民法院审理了3起因将住宅房屋改为经营使用而引发纠纷的案件。

法院查明,原告张某某等6人系某小区6号楼业主,3起案件的被告有的是6号楼租户,有的是业主,但他们均将承租或者自有房屋用作经营使用,有人在房屋内开设婚纱摄影店,也有人在此经营公司。原告认为,小区房屋性质为住宅,被告将房屋性质改为经营使用,没有经过其同意,对小区安全造成一定影响,遂提起诉讼,要求被告搬出涉案房屋,并将房屋恢复住宅性质。

被告则认为,其装修经营时经过物业同意,且公司人员较少,并未对其他业主造成影响,房屋装修花费较多,使用时间较短,现在搬出损失过大。因此,要求经营至合同期满。

法院经审理认为,原告张某某等6人与被告同住一栋楼,属于法律规定的有利害关系的业主,被告未经利害关系业主的一致同意,将房屋作为商业经营使用,改变了房屋性质,原告要求其搬出并将房屋恢复为住宅用途于法有据,应当予以支持。被告认为其经过物业同意入住,要求经营至合同期满的抗辩意见与法相悖,不予采纳。

最终,法院判决被告停止在涉案房屋内经营办公活动,搬离涉案房屋,将房屋恢复为住宅用途。该判决现已生效。

法官说法

法官庭后表示,物权神圣不可侵犯,房屋作为生活中的重要财产,不但其主体结构不得随意改变、破坏,在建造时报经审批的用途也不可随意改变。住宅房屋使用人擅自在房屋内从事经营行为,可能造成小区人员杂处,干扰其他业主的正常生活,造成相关公共设施使用紧张,引发安全隐患。因此,任何权利的行使都要在法律规定的范围内进行,不得突破法律规定随心所欲。

父亲入狱母亲失联 七岁男童谁来监护

□ 本报记者 刘欢
□ 本报实习生 周慧玲
□ 本报通讯员 金晓晴

父亲因涉嫌犯罪入狱,母亲远走他乡失联,处于无人监护状态下的儿童的权益该如何维护?近日,在湖北省安陆市人民检察院支持下,法院依法撤销一名男童父母的监护人资格,并指定当地民政局作为其监护人。

2021年3月,安陆市检察院接到市妇联的求助电话,称7岁男孩小果的父亲涉嫌犯罪被执行逮捕,孩子母亲失联,目前由社区进行临时监护,希望检察机关介入。

安陆市检察院调查发现,2011年10月,周某带着与前夫生的男孩小天与王某结婚,俩人婚后又生下男孩小果。因婚后生活矛盾频发,两人于2015年选择离婚,约定小果归王某抚养。离婚后,王某以索要抚养费为由与周某发生纠纷并打砸周某,因此先后被行政拘留和判处有期徒刑一年,刑满释放后,为财产分割及小果抚养问题,王某又多次与周某发生争执。2021年2月,王某再次闯进周某家中打砸闹事,因涉嫌寻衅滋事罪被警方刑事拘留。案发生后,害怕报复的周某带着小天远家离家,到外地打工。年仅7岁的小果失去依靠,从此居无定所,生活窘迫,成为“事实无人抚养的未成年

人”和“监护缺失状态下的未成年人”。

2021年4月11日,安陆市检察院为小果申请拨付了专项救助金,并对小果进行专门心理疏导。4月23日,该院与小果所在社区进行沟通协调,为小果落实了临时监护人。然而,令检察官没有想到的是,此后数月,小果又吃上了“百家饭”,他在社区的临时监护人先后变更四次,依旧没有一个稳定的学习和生活环境,生存状态堪忧。

同年9月,小果的父亲因寻衅滋事罪被判处

监护人无法履行监护职责可撤销监护权

经办检察官表示,让每个未成年人在良好的环境中健康成长,监护人职责重大,父母作为未成年子女的法定监护人,是防范未成年人成长出现困境和问题的第一道屏障。监护人履职,不尽责的情况下,法院按照最有利于被监护人的原则指定监护人,能够有效避免被监护人出现监护“真空”的困境,为未成年人成长保驾护航。

民法典明确规定,父母是未成年子女的监护人。未成年人的父母已经死亡或者没有监护能力的,由下列有监护能力的人按顺序:(一)祖父母、外祖父母;(二)兄、姐;(三)其他愿意担任监护人的个人或者组织,但是须经未成年

人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政部门同意。

根据民法典规定,监护人有下列情形之一的,人民法院根据有关个人或者组织的申请,撤销其监护人资格,安排必要的临时监护措施,并按照最有利于被监护人的原则依法指定监护人:(一)实施严重损害被监护人身心健康的行为;(二)怠于履行监护职责,或者无法履行监护职责且拒绝将监护职责部分或者全部委托给他人,导致被监护人处于危困状态;(三)实施严重侵害被监护人合法权益的其他行为。

按照宪法规定,国家具有保护和培养未成年