



妥善化解旅游纠纷 助推行业健康发展

□ 本报记者 梁成栋

近年来,随着人民生活水平的提高,旅游市场发展迅速,旅游纠纷案件也呈持续增长态势。旅游纠纷具有民生性强、点多面广、异地发生率高、责任主体多元等特点,需要依法及时有效处理,妥善化解矛盾纠纷。

近日,最高人民法院结合当前旅游市场常见多发纠纷的具体情况,发布5起旅游纠纷典型案例。(法治日报)记者对相关案例进行梳理,通过以案释法,引导景区依法规范管理,游客依法维权,促进矛盾纠纷源头预防化解,促进安全旅游、文明旅游,维护旅游市场健康发展。

未购门票不慎坠亡 游客过错后果自担

2022年8月20日,江某卫及其妻徐某仙携家属一行多人至浙江省江山市某景区溯溪郊游,但未购买门票。途中,徐某仙坠崖身亡,坠亡地点不在景区游览线路范围内,江某卫、徐某仙的亲属认为,江某卫、徐某仙一行在某旅游公司开发经营的景区开展户外活动,由于景区管理不善,设施常年失修、警示标志缺失,导致意外事故发生,且无法得到及时救治,遂诉至法院,请求判令旅游公司承担赔偿责任。

江山市人民法院认为,徐某仙一行未购买门票私自进入景区,未与经营、管理事发景区的旅游公司形成旅游服务合同关系。从公安机关勘验记录以及现场查勘情况看,徐某仙的坠亡地点位于溪谷险要、人迹罕至之处,无可通行道路或野路,远离景区正常游览范围。旅游公司不存在景区设施维护不到位,未设立禁止区域情形。据此,法院判决驳回原告的诉讼请求。

本案系旅游经营者已尽到安全保障义务而不承担赔偿责任的典型案。溯溪、跳潭、瀑降、漂流等小众户外运动往往具有较高风险,如果在没有充分准备,缺乏安全保障的情况下盲目“打卡”所谓网红线路尤其是野生线路,容易酿成险情,活动参与者应树立“个人是自身安全注意义务的第一责任人”的价值理念,强化自我保护意识。

摇摆桥摔落致伤残 旅游公司担责八成

2020年5月31日,朱某欣向某旅游公司购买门票,并于当日参加“摇摆桥”项目。在该项目进行过程中,某旅游公司的工作人员摇晃桥面,朱某欣从桥上摔落后受伤。

经医院诊断,朱某欣左肱骨髁上关节粉碎性骨折,共住院13天。经鉴定,朱某欣的损伤及目前后遗症评定为九级伤残。朱某欣诉至法院,请求判令某旅游公司赔偿其医疗费等经济损失。

福建省东山县人民法院认为,案涉“摇摆桥”项目具有危险性,某旅游公司作为“摇摆桥”的经营管理者,对项目参与者负有更高程度的安全保障义务;项目参与者也应当充分评估案涉项目的危险性,对自身安全负有更高程度的注意义务。某旅游公司虽然设置了提示该项目危险性的警示牌,并采取了裹置软质橡胶等防摔伤、撞伤等保护措施,但仍未对参与者提供充分有效的安全保障,且某旅游公司工作人员存在过度摇晃桥面情形,应当承担主要责任。朱某欣作为完全民事行为能力人,未对自身安全尽到必要的注意义务,对事故发生也存在一定过错,应当承担次要责任。综合考虑,酌定某旅游公司对案涉事故承担80%的责任,朱某欣对案涉事故承担20%的责任,判决某旅游公司赔偿朱某欣经济损失共计299754.34元。

朱某欣、某旅游公司均不服一审判决,提出上诉。二审法院维持原判。

本案是旅游经营者因未完全尽到安全保障义务而根据其过错程度承担责任的典型案例。案涉



“摇摆桥”系多人站在吊桥上来回摇晃桥体而达到娱乐效果的游乐设施,出现摔倒、碰撞的可能性较高,具有一定危险性,其经营者负有更高的安全保障义务和审慎注意义务,应当承担更高的风险告知责任与危险防范救助责任。

注意事项未作告知 经营者负全部责任

2019年9月19日,胡某某到某旅游公司试营业的某市胡杨林游玩时,租赁景区内的沙滩摩托车骑行,但某旅游公司工作人员未告知胡某某禁行路线等安全事项。胡某某在驾驶沙滩摩托车过程中,从断崖处摔落受伤。胡某某诉至法院,请求判令某旅游公司赔偿其医疗费、护理费 etc.

青海省格尔木市人民法院认为,在胡某某骑行前,某旅游公司工作人员未详告知安全注意事项,未明确骑行路线,致使胡某某对该项目的潜在危险和安全注意事项未能充分了解,最终坠崖受伤,某旅游公司应当承担全部责任。据此,判决某旅游公司赔偿胡某某各项损失288231.2元。

某旅游公司不服一审判决,提出上诉。二审法院维持原判。

本案是旅游经营者因未完全尽到安全保障义务而承担全部责任的典型案例。旅游景区提供的服务项目应当符合保障旅游者人身、财产安全的要求,在项目服务过程中应以明示方式详细告知游客安全须知,并及时排查安全隐患,确保尽到安全保障义务。

无视提醒被猴抓伤 释法明理诉前化解

2017年8月,张某来到四川省峨眉山景区观猴,因其听闻峨眉山的猴子与人亲近,便不顾游客应与猴子保持安全距离的警示要求,进入猴子聚集区逗猴、喂猴,不慎被猴子抓伤。

在接受峨眉山风景名胜区管理委员会(以下简称“峨眉山管委会”)工作人员救护后,张某拨打四川省峨眉山市人民法院旅游环保法庭的旅游纠纷热线电话,要求峨眉山管委会对其进行赔偿。峨眉山旅游环保法庭工作人员接到电话后到达现场,向双方当事人释法说理,开展调解工作。

峨眉山旅游环保法庭认为,案涉景区内的野生猴子可以与游客较为自由地接触,景区在游客人身、财产安全方面应当承担更高层次的保障义务。峨眉山管委会虽然设置了栏杆、警示标语等,但未完全尽到安全保障义务。张某未遵守景区关于保持安全距离的警示要求,进入猴子聚集区逗猴、喂猴,也未完全尽到相应注意义务。同时考虑到张某仅需接种疫苗,不构成伤残等级,经调解后,由峨眉山管委会补偿张某疫苗费用1000元。

在妥善化解该案纠纷后,峨眉山旅游环保法庭依法延伸司法职能,推动峨眉山管委会进一步

完善安全保障措施,制定《峨眉山景区陆生野生动物保护管理暨致害补偿暂行办法》,并充分运用联席会议等机制,加强与峨眉山管委会常态化协同配合。

违规用火引燃植被 公益诉讼赔偿损失

2021年10月5日,晋某约宋某琳、吕某琪前往广西壮族自治区桂林市漓江风景区的大面山山顶露营。当晚,三人使用了燃气炉并燃放仙女棒玩耍,随后,晋某站在观景平台的阶梯处点燃其携带的“铁棉花”舞狮,造成火星飞溅,引燃地面植被,致失火烧毁景区内重点公益林1.255公顷。

桂林市某林业设计院作出《植被恢复方案》,植被修复工程总投资为140224.64元,评估费用3万元。经鉴定,此次失火造成的生态环境受到损害至修复完成期间服务功能丧失导致的损失约为38721.5元,鉴定费用2000元。桂林市人民检察院提起生态破坏民事公益诉讼,请求判令晋某等三人连带承担上述费用。

桂林市中级人民法院认为,晋某等三人在景区内违规野外用火导致失火烧毁森林重点公益林,对生态环境资源造成损害,侵害了社会公共利益,应对生态环境修复及生态环境受到损害至修复完成期间服务功能丧失导致的损失承担民事责任。晋某等三人具有违规野外用火共同意思联络,其间未相互提醒、制止,进而引发失火,应当承担连带责任。综合考虑三人的主观过错程度,损害原因力大小等因素,认定晋某的过错明显大于吕某琪、宋某琳,应当承担主要责任。据此,法院判决晋某等三人对各项损失和费用21094614元共同承担连带清偿责任;在内部责任份额中晋某承担60%,吕某琪、宋某琳各承担20%。

晋某等三人不服一审判决,提出上诉。二审法院维持原判。

本案系游客因造成生态环境破坏而承担民事责任的典型案例。与一般景区相比,国家重点风景名胜区分承载着更大的生态环境功能价值,旅游者负有更高的生态环境保护义务。本案晋某等三人造成失火的行为尚不构成犯罪,未被刑事追究,但不影响其依法承担民事责任。人民法院在依法认定三人承担连带责任基础上,对其内部责任作进一步划分,既有利于一次性解决纠纷,亦可引导同行旅游者履行相互提醒、规劝等注意义务,提升生态环境保护自觉性。

漫画/高岳



民法典相关规定

- 第一千一百九十八条 宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。
- 第一千二百三十四条 违反国家规定造成生态环境损害,生态环境能够修复的,国家规定的机关或者法律规定的组织有权请求侵权人在合理期限内承担修复责任。侵权人在期限内未修复的,国家规定的机关或者法律规定的组织可以自行或者委托他人进行修复,所需费用由侵权人负担。

民事訴訟法相关规定

- 第五十八条 对污染环境、侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为,法律规定的机关和有关组织可以向人民法院提起诉讼。人民检察院在履行职责中发现破坏生态环境和资源保护、食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为,在没有前款规定的机关和组织或者前款规定的机关和组织不提起诉讼的情况下,可以向人民法院提起诉讼。前款规定的机关或者组织提起诉讼的,人民检察院可以支持起诉。

怀疑婚前隐瞒病史 可否申请撤销婚姻

□ 本报记者 刘志月
□ 本报通讯员 尹君 张国庆

女子婚后回娘家跳楼致重伤,男子怀疑女子婚前隐瞒精神病史,起诉撤销婚姻,要求退还彩礼26万元。女方否认隐瞒精神病史和收彩礼事实,反要男方支付治病费用和后期疗养费40万元。近日,湖北省大冶市人民法院调解了这样一起婚姻纠纷。

法院查明,2023年6月,柯某与黄某经媒人介绍相识,同年10月依照当地风俗举行婚礼,并依法办理结婚登记手续。

今年1月,黄某回娘家居住期间突然跳楼致生导致重伤,黄某父亲将她送往医院住院治疗。柯某诉称,自己去医院看望黄某时,无意中发现病历中陈述黄某患有既往精神病史两年有余,至此才得知黄某患有精神病。

事后,柯某以黄某隐瞒精神病史为由诉至法院,请求撤销婚姻,但因黄某隐瞒精神病史证据不足被法院驳回。

此后,柯某改变诉讼请求,以感情不和为由起诉离婚,并要求黄某退还彩礼26万元。

案件受理后,承办法官李长青意识到该案判决有难度:一是黄某隐瞒精神病史证据不足,又没有通过司法鉴定,一旦鉴定可能激化矛盾;二是男

方称当初支付的彩礼都是现金,没留原始证据;三是黄某跳楼致生后前期救治费用已花掉6万余元,目前还在治疗中,后续还要做手术。

随后,女方否认隐瞒精神病史和男方给彩礼事实,称自己怀孕后被婆婆偷偷下药堕胎,一时想不通才跳楼致生。与此同时,女方要求男方付治病费,后期疗养费40万元。

庭审前,双方在法庭外大打出手,李长青联系当地派出所及时赶赴现场,疏散、劝回双方家属众人,为避免矛盾进一步升级,妥善化解纠纷,承办

能否提供充分证据是撤销婚姻的关键

李长青表示,根据民法典规定,一方患有重大疾病的,应当在结婚登记前如实告知另一方;不如实告知的,另一方可以向人民法院请求撤销婚姻。请求撤销婚姻的,应当自知道或者应当知道撤销事由之日起一年内提出。

民法典没有明确什么样的疾病属于重大疾病,但根据母婴保健法规定,婚前医学检查包括严重遗传性疾病、指定传染病、有关精神病,经婚前医学检查,医疗保健机构应当出具婚前医学检查证明。

当事人以对方隐瞒病史为由起诉撤销婚姻,需提供相关证据来证明一方在婚前确实患有重

大疾病,且未如实告知另一方。

这些证据包括:对方提供的婚前身体检查报告,证明对方在婚前已经知道自己患有重大疾病;婚前检查该疾病的诊疗单,作为直接证据证明疾病的存在;证人提供的对方婚前故意隐瞒疾病的证言,证明对方有故意隐瞒的行为,此外还有当事人的视听资料、鉴定意见和勘验笔录等,这些证据必须经过查证属实,才能作为认定事实的根据。因此,提供充分的证据是成功撤销婚姻的关键。

本案中,柯某以黄某隐瞒精神病史为由起诉撤销婚姻,但没有经过婚前医学检查,没有提供足够证据证实黄某婚前隐瞒精神病史,不符合撤

销婚姻情形。

但由于本案案情复杂,被告情形特殊,如一味“机械判决”将不利于化解矛盾,只有在平衡双方利益的基础上寻求“最优解”,才能促进案结、事了、人和。

李长青提醒即将步入婚姻殿堂的恋人们,坦诚、忠诚是婚姻最可贵的品质,如一方确实患有重大疾病,应向另一方坦诚相告,履行婚前告知义务。同时,国家提倡双方婚前共同进行医学检查或者相关健康体检,既可防止遗传疾病及其他健康问题的健康,又可避免因身体原因而引起不必要的矛盾和纠纷。

很多人知道罂粟壳是毒品,却不了解它的危害性,有的人甚至认为罂粟壳能“治病止痛”“提味增香”。近日,北京市平谷区人民法院审理了一起非法买卖毒品原植物种子案,被告人张某某等4人因非法买卖未经灭活的罂粟种子受到刑事处罚。

法院查明,被告人张某某、刘某安、张某某、佟某亮4人明知所购物品系毒品原植物种子罂粟壳,仍从盛某某处大量收购,用于食品调味和泡酒。经中国科学院植物研究所鉴定,送检样品为罂粟科罂粟属的种子,送检种子未灭活。

法院认为,4名被告人非法买卖未经灭活的罂粟种子,数量较大,其行为均已构成非法买卖毒品原植物种子罪,应依法予以惩处。鉴于4人到案后能够如实供述犯罪事实,并自愿认罪认罚,且被告人刘某安具有自首情节,故依法均从轻处罚。

最终,被告人张某某因非法买卖毒品原植物种子罪,被判处有期徒刑三个月,缓刑六个月,并处罚金15000元;被告人张某某、佟某亮、刘某安均因非法买卖毒品原植物种子罪,被判处有期徒刑1万元至2万元不等。

法官说法

法官庭后表示,刑法规定,非法买卖、运输、携带、持有未经灭活的罂粟等毒品原植物种子或者幼苗,数量较大的,处三年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金。(最高人民法院关于审理毒品犯罪案件适用法律若干问题的解释)规定,非法买卖、运输、携带、持有未经灭活的毒品原植物种子或者幼苗,“罂粟种子50克以上、罂粟幼苗5000株以上的”,应当认定为“数量较大”。

罂粟种子未经灭活,就有可能被用于非法种植,从而产生新的毒品原植物,对公共安全构成威胁。此外,未经灭活的罂粟种子具有繁殖能力,可能成为毒品的来源,是我国法律明确禁止私自买卖的行为。

法官提示,罂粟属于有毒、有害的非食品原料,是国家禁止在食品制作过程中添加的物质。商家在生产、销售的食品中掺入罂粟,或者明知情况而进行销售,构成犯罪的,按照“生产、销售有毒、有害食品罪”追究刑事责任,并承担民事赔偿责任。

罂粟种子未经灭活 买卖加工构罪获刑

□ 本报记者 张雪泓
□ 本报实习生 高硕

很多人知道罂粟壳是毒品,却不了解它的危害性,有的人甚至认为罂粟壳能“治病止痛”“提味增香”。近日,北京市平谷区人民法院审理了一起非法买卖毒品原植物种子案,被告人张某某等4人因非法买卖未经灭活的罂粟种子受到刑事处罚。

法院查明,被告人张某某、刘某安、张某某、佟某亮4人明知所购物品系毒品原植物种子罂粟壳,仍从盛某某处大量收购,用于食品调味和泡酒。经中国科学院植物研究所鉴定,送检样品为罂粟科罂粟属的种子,送检种子未灭活。

法院认为,4名被告人非法买卖未经灭活的罂粟种子,数量较大,其行为均已构成非法买卖毒品原植物种子罪,应依法予以惩处。鉴于4人到案后能够如实供述犯罪事实,并自愿认罪认罚,且被告人刘某安具有自首情节,故依法均从轻处罚。

最终,被告人张某某因非法买卖毒品原植物种子罪,被判处有期徒刑三个月,缓刑六个月,并处罚金15000元;被告人张某某、佟某亮、刘某安均因非法买卖毒品原植物种子罪,被判处有期徒刑1万元至2万元不等。

法官说法

法官庭后表示,刑法规定,非法买卖、运输、携带、持有未经灭活的罂粟等毒品原植物种子或者幼苗,数量较大的,处三年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金。(最高人民法院关于审理毒品犯罪案件适用法律若干问题的解释)规定,非法买卖、运输、携带、持有未经灭活的毒品原植物种子或者幼苗,“罂粟种子50克以上、罂粟幼苗5000株以上的”,应当认定为“数量较大”。

罂粟种子未经灭活,就有可能被用于非法种植,从而产生新的毒品原植物,对公共安全构成威胁。此外,未经灭活的罂粟种子具有繁殖能力,可能成为毒品的来源,是我国法律明确禁止私自买卖的行为。

法官提示,罂粟属于有毒、有害的非食品原料,是国家禁止在食品制作过程中添加的物质。商家在生产、销售的食品中掺入罂粟,或者明知情况而进行销售,构成犯罪的,按照“生产、销售有毒、有害食品罪”追究刑事责任,并承担民事赔偿责任。

知假买假收购假酒 合理量化赔偿基数

□ 本报记者 战海峰

3月14日,潘某前往重庆市潼南区一家商贸公司,购买了总价不菲的高档白酒,包括6瓶青花郎(每瓶880元)和16瓶五粮液(每瓶930元)。次日,潘某向当地市场监管部门提出投诉,指控其所购白酒为假冒产品。随后,潘某向潼南区人民法院提起诉讼,要求商贸公司按照“退一赔十”的标准进行赔偿。

案件审理期间,经青花郎与五粮液两家酒厂鉴定确定,潘某购买的白酒确为假冒。法院进一步调查发现,潘某在重庆市内频繁购买高档白酒,并多次以产品质量问题为由提出高额索赔,显示其作为职业打假人的身份特征。此外,该商贸公司为一人有限责任公司,由股东沈某独资经营。在诉讼过程中,沈某否认公司知情。

鉴于案涉白酒为高档消费品,非生活必需品,且潘某购买数量明显超出普通家庭消费范畴,法院认定其购买行为并非基于合理生活需求,而是出于职业打假目的。

据此,法院决定以单瓶青花郎和五粮液的总价1810元作为惩罚性赔偿的计算基数十倍计算赔偿金额,判决沈某退还潘某货款10860元,并支付赔偿金额18100元。

法官说法

法官庭后表示,(最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿案件适用法律若干问题的解释)规定,对购买者明知所购食品不符合食品安全标准,请求生产者或者经营者支付价款十倍惩罚性赔偿金的,惩罚性赔偿金的计算基数应当限制在“合理生活消费需要”范围内。为了客观、准确地量化“合理”购买数量,除了需要考虑产品的保质期和普通消费者消费习惯外,还要结合产品的易耗程度、产品的用途等因素进行认定。

从普通消费者的消费角度看,案涉白酒系高档白酒,不属于生活必需品,购买数量不会太多。从白酒的用途看,主要供个人或者家庭消费使用,消耗量也不会太大。潘某系“知假买假”的职业打假人,购买两件白酒数量较大,明显不是出于合理生活消费的需要。

免责条款未作说明 确诊重疾保险当赔

□ 本报记者 张美欣
□ 本报通讯员 郝冰

2016年2月6日,吉林省白山市的王某在某保险公司投保了一份重大疾病保险,保险金额为13万元,保险期间为终身,约定被保险人初次确诊患有合同约定的重大疾病,保险公司按照基本保险金额给付重大疾病保险金。

2023年10月16日,王某因间断性发热前往吉林省某三甲医院就诊,被确诊为系统性红斑狼疮,狼疮性心包炎,狼疮性肺炎等疾病。

王某认为其所患疾病符合涉案保险合同中的“重大疾病”的定义,但在理赔时却遭到了保险公司的拒绝,遂诉至白山市浑江区人民法院。

保险公司辩称,依据双方签订的重大疾病保险合同约定,虽然王某确诊为合同约定的重大疾病,但按照世界卫生组织对狼疮性肺炎的分型,需达到Ⅲ型至V型的狼疮性肺炎才属于重大疾病理赔范畴,因王某未做肾穿,对所患的狼疮性肺炎未分型,因此不符合理赔条件,不予赔付。

法院认为,保险条款对狼疮性肺炎理赔范围的限制超出了普通人在订立合同时的合理预期,违反了常规认知和诊疗标准,实际减轻或减轻了保险人责任,应视为免责条款。保险公司未履行对投保人的提示说明义务,且未突出显示疾病释义条款,未提供易懂的解释说明。因此,该条款不成为合同内容,对王某无效。且保险公司要求其进行肾脏活检不合理,加重了负担,不符合医疗规律。

据此,法院判令保险公司支付王某13万元保险理赔款。

法官说法

法官庭后表示,实践中,许多保险公司为增强行业竞争力,吸引消费者投保,会将承保疾病种类尽可能扩大,而基于风险控制考虑,又通过“疾病释义”将承保疾病的理赔范围缩小,使被保险人实际上无法获得应有的保障。

本案中,保险公司主张王某的疾病未达到重大疾病的赔付标准,但在签订保险合同的时候未向投保人履行提示说明义务,让投保人充分了解其所投保的重大疾病保险的责任范围等重要事项。所以有关的“疾病释义”条款不能成为保险合同的内容,对投保人不发生效力,保险公司不能据此主张免除赔偿责任。