

想去旅行散散心 落入陷阱变糟心

律师支招如何避免旅途变“囧途”

【核心提示】

下马休闲伊水头，
凉风清景胜春游。

秋高气爽的季节，又到了旅游的好时节。离中秋不到半个月、国庆黄金周不到一个月，不少市民又开始谋划出行了。近年来，旅游已成为许多人生活的一部分，旅游市场日益火热。然而，红火的背后，各种旅游纠纷时有发生，天价鱼虾、导游骂人、强制消费、线路改变……原本开开心心去旅游，结果掉进各种消费陷阱，变成了糟心游，有人因此戏称旅途成“囧途”。

本周二晚7:30，本报微信公众号(zjfz-bs)主办的“法治微沙龙”上，浙江天卫律师事务所副主任、杭州合欢心理咨询服务中心特邀讲师楼韩江律师就如何避免旅游消费陷阱支招。这堂“微课”的精彩内容，本期《看法》栏目整理刊出，方便大家阅读。

如果您还想了解更多的法律知识，可以关注本报微信公众号，我们会定期推送大家关心的话题。如果有想听的课程，也可在关注本报公众号后发微信给我们，我们将从中选择话题，邀请律师上课。



本期“微课”主讲人:楼韩江律师

本期策划:沈洁琼
本期执行:汪盼宏 陈毅香

行程任性 善用合同框住旅行社



不少人旅游选择报团出游，省心省力，参团游的第一步就是签合同。“合同虽然签了，但有些旅行社却不按合同约定安排旅游行程。”楼韩江律师说，此类合同纠纷在旅游消费中最常见。

2015年9月，沈女士和朋友报名参加了新疆海外国际旅行社宝山路分社的喀纳斯天池等地八日游。签合同前，沈女士明确表示要去禾木景区。但旅途中，导游擅自砍掉去禾木的行程并更换景点。后来，沈女士向当地旅游局和该旅行社的总公司投诉，旅行社分社道歉并退款。

2015年春节前，广州的董女士报名参加一家旅行社的巴厘岛旅游团。按照旅游合同，2月20日应在雅加达参观独立广场、民族纪念碑等旅游景点，然而19日一到雅加达，董女士和团友们就被告知行程有变，原本定于第二天下午飞往巴厘岛的航班改至早上6点，至于更改原因，导游没有说明，事先也没有征得团友们同意。谁知，第二天到机场后才知机场罢工，团友们被滞留在机场，等待近10小时后，才于下午4点多搭上飞机。气愤的董女士向旅行社投诉，最终旅行社赔偿150元，作为航班延误的补偿。

楼韩江律师说，类似的情况不少旅游者都遭遇过，比如导游变更行程、强迫加点等，这些行为都是违反合同约定的。《旅游法》第70条规定：“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。旅行社具备旅行条件，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。”

“有了合同就如同穿上了防护服，对自己的旅游权益大有保障。”楼韩江律师说，签订旅游合同时，旅游者应仔细阅读合同条款，对合同中有关行程、价格及违约责任等内容予以明确，对需修改的内容要在合同中书面注明，“需要注意的是，合同约定的违约条款特别是旅游者自己要承担责任的条款，旅游者应作相应了解，最好是签合同前留一个空窗期，比如拿回家看看”。

强制消费 留不住钱就留证据



“‘被消费’估计是旅游纠纷中最突出的问题了。”楼韩江律师说，一些旅游者除了要多花钱，甚至会挨导游辱骂。

去年11月，网上曝光的一段“东莞游客云南遇强制购物”视频引起广泛关注。当月，东莞游客小鹿一行人参加由丽江古城国际旅行组织的香格里拉二日游，该旅行社将该团游客委托给迪庆州香格里拉畅行假期旅行社接待。畅行假期旅行社的“黑导游”尼玛次里带团中强制游客消费，并恶语相向，且安排团队进入未经等级评定的购物场所购物。后经有关部门查处，涉事旅行社被吊销经营许可证，涉事商店被罚款5万元，涉事“黑导游”被移送公安机关。

今年6月，国家旅游局公布了端午小长假期间一起强迫游客交易的典型案件。云南成泰旅行社委派的导游李某某在带团中，强迫游客购买翡翠产品，期间与游客发生争吵、撕扯。腾冲市旅游警察大队接警后赶到现场，经调查，给予导游李某某行政拘留4日的处罚，并责令其退还游客所购商品货款14000余元。

“在强制消费中，旅游者花费上万元甚至十几万元的都有。”楼韩江律师说，《旅游法》第35条规定：“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。发生违反前两款规定情形的，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。”因此，一旦发生强制消费，旅游者要坚持原则，不要轻易掏钱。发生纠纷时，要及时保存证据，以便日后维权。

要注意的是，如果旅游合同中约定了具体购物或另行付费项目，且旅游者在合同上签字了，就说明旅游者对购物是认同的，当然也没有被强制消费之说。

意外纠纷 保险和证据都重要



“旅游中可能还会碰到一种情况，就是遭遇人身伤害或财产损失。”楼韩江律师说，这类纠纷的焦点就在于旅行社该不该赔。

李某报团参加旅游，在旅途过程中发生交通事故，旅行社将其送往医院，因此产生了医疗费。李某觉得旅行社应承担事故责任，于是将旅行社诉至法院。一审法院经过审理，判决旅行社应赔偿李某12万余元。旅行社不服判决上诉至佛山中院。佛山中院审理认为，事故中，虽然交警出具的交通事故认定书认定旅行社安排的车辆无责任，且李某与旅行社签订的《组团合同》与《参团告知书》中约定了免责条款：对于旅游者因自身原因或第三方侵害等不可归责于旅行社的原因导致造成旅游者人身损害、财产损失的，旅行社不承担赔偿责任。但因该约定是旅行社为免除自己的责任、排除李某的主要权利的格式条款，因此是无效的。旅行社依约负有对旅游者安全保

障的义务。李某在发生事故后已经收取肇事司机1.5万元，佛山中院扣除此笔赔偿款后，判决旅行社赔偿李某11万余元。

楼韩江律师说，《旅游法》《侵权责任法》以及其他法律法规对旅游者在旅行中遭遇人身伤害或财产损失如何索赔，都有比较明确的规定。旅游者要做的主要有两方面：一是旅行前，为了降低旅行中因意外事件遭受的损失，旅游者应主动购买或与旅行社协商购买人身意外伤害保险。对于属于国家强制性保险范畴的，旅行社应代旅游者进行投保，旅游者在签订合同时，应了解清楚。二是发生事故后，要在第一时间保存证据，如报警后民警作的笔录、自己拍摄的视频和照片等。此外，旅游者应及时向旅游监管部门投诉或者向法院起诉，不要超过诉讼时效。

在线旅游 别轻信“天上掉馅饼”



随着网络的普及，越来越多的人选择在线旅游。“便捷是许多人选择在线旅游产品的原因，但近年来在线旅游引发的纠纷有所增加。”楼韩江律师说。

去年1月，上海的王先生通过一家在线旅游网站预订了两晚广西涠洲岛某酒店客房。支付房费752元后，网站显示预订成功。随后全家按计划出行，结果在酒店办理入住手续时，酒店前台告知王先生并未预订房间。王先生马上联系网站，网站一圈协调后，酒店表态：“可以入住，但价钱得按当天牌价付。”也就是说，王先生需补足房间差价。无奈，王先生只能贴钱入住。后来，王先生要求网站承担差价，遭到拒绝。

去年，北京市消协接到市民刘先生投诉，当年1月，他在一家旅游网上预订了从北京出发至马尔代夫库拉玛提的自助游产品。让他窝火的是，这个计划第二天就泡汤了。对此，网站说，他们预订须知里注明，自助游产品均为即时计价，应以网站最终确认价格为准。也就是说，只有在网站人工确认价格无误的情况下，网上支付功能才能打开，旅游者才可以在网上操作支付。而当初刘先生预订的订单还没有占位成功，只处于咨询订单状态。

楼韩江律师说，在线旅游纠纷主要集中在住宿和景点门票预订、机票预订及度假产品方面。要避免纠纷，除了有关法规的完善和有关部门的监管外，旅游者也要提高警惕性，对那些价格优惠的在线旅游产品，一定要当心，切勿轻信“天上能够掉馅饼”。

