**旅游法律知识题库（案例分析题）**

**一**

某国际旅行社组团当地某公司38位游客赴北方某著名景点旅游。在游览过程中，地陪的服务热情周到，深得全体游客的一致好评，游客代表准备返程后向组团社表扬地陪。在行程的最后一天，一位游客在餐馆就餐时，临时将随身携带的背包交由地陪保管，以便她能够照顾好她妈妈。地陪等到游客们就餐即将结束，才匆匆忙忙去吃饭，随手将背包放在旁边的椅子上。上车时该游客向地陪索要背包时，地陪急忙返回取背包，该背包已经丢失。游客声称她的背包内有现金8000元，还有信用卡等物。游客要求地陪赔偿共计人民币9000元，组团社也要求地陪按照客人要求全额赔偿。地陪以游客证据不足为由，拒绝赔偿。组团社给地接社施加压力：假如地陪不给游客全额赔偿，以后团队不再交给该地接社接待，游客的损失费用从团款中扣除。在组团社和地接社的共同施压下，地陪只能屈服，最后给予游客全额赔偿。请问：

**1. 地陪的保管行为是否存在不当？**

**2.** **地陪是否应当必须向游客赔偿9000元的损失？为什么？**

**【参考答案】：**1、游客和地陪构成无偿保管合同，地陪随手把包放在旁边凳子上，构成重大过失，所以应该赔偿。

法律依据：《合同法》第三百六十六条：“寄存人应当按照约定向保管人支付保管费。当事人对保管费没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定的，保管是无偿的。” 《合同法》第三百七十四条：“保管期间，因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的，保管人应当承担损害赔偿责任，但保管是无偿的，保管人证明自己没有重大过失的，不承担损害赔偿责任。”

2、地陪只需要按照一般物品赔偿游客背包的损失，而不是9000元。原因：游客把背包交给地陪时，没有事先声明包内有现金8000元，并由地陪验收，因此，地陪仅仅需要按照一般物品赔偿游客背包的损失，而不是9000元。

法律依据：《合同法》第三百七十五条：“寄存人寄存货币、有价证券或者其他贵重物品的，应当向保管人声明，由保管人验收或者封存。寄存人未声明的，该物品毁损、灭失后，保管人可以按照一般物品予以赔偿。”

**二**

某游客向具有出境游资格的某国际旅行社咨询，能否帮助办理去某国的旅游业务，该国际旅行社的业务人员告诉游客，目前该国旅游业务尚未开展，但可以通过商务考察的渠道实现旅游的目的。双方签订了旅游合同，并作如下约定：旅行社帮８位游客办理护照，协助他们去领事馆面签，游客在签订旅游合同时，先预付35000元人民币，等到签证办好后，游客支付全额团款。合同约定，假如由于旅行社的原因办不出签证，旅行社全额退还费用；假如是由于游客自己的原因办不出签证，每人扣除1000元的违约金。旅行社告诉游客，在领事馆办理面签时应说商务考察。在领事馆签证时，其中一个游客说是去旅游而遭集体拒签。按照合同约定，旅行社将扣除8000元费用，但旅行社以办理费用已达13000元（实际办理费用为4500元）为由，拒绝返还其余费用。游客向旅游管理部门投诉，要求旅行社返还35000元；而旅行社坚持，游客必须按照合同约定支付违约金和办理费用。旅游管理部门按照规定处理了纠纷，并给予旅行社行政处罚。 请问：

**1、旅行社坚持要游客按照合同约定支付违约金和办理费用是否有法律依据？为什么？**

**2、旅游管理部门应当如何处理该纠纷？**

【参考答案】：1、旅行社的观点缺乏法律依据。旅行社和游客签订的赴某国旅游的合同，违反了我国《旅行社条例》的规定，《旅行社条例》属于行政法规，因此该合同属于无效合同，所以在该合同中约定的违约责任也无效，旅行社不能依据该合同的有关条款，要求游客承担违约责任。

法律依据：《旅行社条例》第二十五条：“经营出境旅游业务的旅行社不得组织旅游者到国务院旅游行政主管部门公布的中国公民出境旅游目的地之外的国家和地区旅游。”

在这起纠纷中，游客在和旅行社签订合同时，已经知道某国不是我国公民出国旅游的目的地，仍然要求旅行社为其办理有关手续，游客也存在过错；旅行社组织游客赴某国旅游，属于明知故犯。所以，游客应当承担旅行社办理费用4500元，剩余的30500元应当返还给游客。

法律依据：《合同法》第五十八条：“合同无效或者被撤销后，因该合同取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失，双方都有过错的，应当各自承担相应的责任。”

**三**

陈先生夫妇参加了某国际旅行社组织泰国、香港、澳门10日旅游团。领队在上海机场分发护照时发现，陈先生的护照未在团队护照中，领队和旅行社联系后，得知护照遗漏在旅行社。旅行社马上派人把护照送到候机室，飞机已经起飞。由于陈先生无法出境，他的夫人也要求留下，旅行社希望他夫人继续行程，并承诺陈先生可以在第二天赶上团队，遭到拒绝，陈先生夫妇同时滞留在机场。旅行社一方面妥善安排陈先生夫妇的住宿和餐饮（费用由陈先生先行支付），同时积极和有关部门协调，第二天飞往泰国和团队会合。由于团队已经游览了一天，地接社愿意单独用小车送陈先生夫妇补上漏游的景点。陈先生明确表示，由于身体的原因，只愿意随团旅游，不需要再补景点。游程结束后，陈先生夫妇要求该国际旅行社全额返还在机场的食宿费用、赔偿泰国景点的损失、缩短一天的行程的损失和由于旅行社违约造成的精神损失。 请问：

**1、旅行社是否必须全额承担陈先生夫妇在机场的食宿费用？为什么？**

**2、对于陈先生夫妇提出的赔偿精神损失，旅行社应当如何处理？**

【参考答案】： 1、旅行社应当承担陈先生在机场的食宿费用，而不应当承担陈夫人的食宿费用。原因：旅行社未能为陈先生提供合同约定的服务，导致陈先生行程被延误，应当承担陈先生在机场的食宿费用；但陈夫人可以继续行程却没有继续，人为地扩大了损失，旅行社可以拒绝赔偿，其损失由陈夫人自己承担。

法律依据：根据合同相对性原理。

2、在我国的民事立法中，只认可侵权行为引起的精神损害，对于合同违约尚未确立精神损害赔偿原则，陈先生夫妇要求精神损害的赔偿请求难以实现。

法律依据：《侵权责任法》 **第二十二条** 侵害他人人身权益，造成他人严重精神损害的，被侵权人可以请求精神损害赔偿。

**四**

某地接旅游公司和组团旅行社约定，负责接待旅游团来当地度假。地接旅行社立即着手开始准备，向当地一家三星级宾馆发出订房传真，要求预订5月1日至４日期间47人共24间房间，房价、标准按照原来的协议。宾馆当天传真回复，每天只能安排15间左右客房。5月1日，47位旅游者如期来到宾馆，宾馆以该旅游公司未确认为由，只为旅行社提供了15间客房。由于正值黄金周期间，当时该市宾馆爆满，一直到晚上10时，17位旅游者依旧不能入住，旅游者对此表示了强烈的不满。为了稳定旅游者的情绪，旅游公司临时让旅游者入住当地一家五星级宾馆的总统套房和普通套房。虽然旅游公司为此多支出8000元，尚有部分旅游者在饭店住地铺。为了安慰旅游者的情绪，旅行社通过加餐、免费增加景点等办法对客户进行弥补，额外共支出1万多元。该公司向有关管理部门投诉，要求宾馆赔偿该公司所遭受的全部损失。 请问：

**1、旅行社与饭店之间的合同关系是否成立？为什么？**

**2、旅行社的额外损失是否应当由宾馆来承担？为什么？**

**【参考答案】**：1、合同不成立。原因：合同的成立，必须经过要约和承诺两个阶段。在该案例中，旅行社要求租赁24间客房（要约），而宾馆只能提供15间客房，宾馆的回复和旅行社的要约不一致，宾馆的回复不属于承诺，所以该合同不成立。

法律依据：《合同法》第三十条：“承诺的内容应当与要约的内容一致。受要约人对要约的内容作出实质性变更的，为新要约。有关合同标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、履行地点和方式、违约责任和解决争议方法等的变更，是对要约内容的实质性变更。”

2、既然旅行社与宾馆之间的租赁合同关系不成立，宾馆就没有为旅行社提供客房的义务。旅行社的损失与宾馆不提供客房没有因果关系，旅行社的损失只能由他自己承担。

**五**

洪先生等30名旅游者和某国际旅行社签订了北京五日游的旅游合同。当旅游团上午8时按时到达机场时，由于突遇暴风雪，机场被迫关闭，飞机无法按计划起飞。尽管尚未明确等候时间，大部分旅游者愿意继续等候，只有洪先生等5名旅游者向旅行社提出解除旅游合同的愿望，但要求旅行社退还全额旅游团款后，必须再赔偿全部团费的30％违约金，理由是旅行社的行为违约，旅游合同对旅行社的违约已经有明确的约定；旅行社愿意退还全额团费，但拒绝赔偿违约金，洪先生向旅游管理部门投诉。其他旅游者在机场等候了5个小时后前往北京，返程后也向旅游管理部门投诉提出赔偿500元的要求，理由是在旅游行程比原计划匆忙了许多，缩短了在景点逗留的时间，无形中损害了旅游者权益，旅行社仍然存在违约的事实。 请问：

**1、旅行社是否应当按照旅游合同的约定，向洪先生承担30%的违约金？为什么？**

**2、其他参加旅游团的旅游者提出的赔偿要求是否合理？为什么？**

【参考答案】：1、旅行社不应当向洪先生承担30%的违约金。原因：导致洪先生取消行程的原因是不可抗力。

法律依据：《合同法》第一百一十七条：“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。本法所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”

1. 其他旅游者提出的赔偿要求不合理。原因：产生这样的后果是因为不可抗力，不可抗力是法定的免责条件。对旅游合同而言，不可抗力发生后，旅游者的旅游时间往往会被缩短，这是每一个具备完全民事行为能力的旅游者应当预料得到的后果，既然旅游者没有解除旅游合同，并自愿继续旅游行程，就应当接受行程缩短的事实，但不能就此要求旅行社给予赔偿。

**六**

我国游客参加旅行社组织的某国旅游团，出境时该游客被北京海关拒绝出境，理由是游客的护照曾经在2012年泰国游中挂失过，挂失后游客又找回了原护照，并用原护照返回国内。回国后游客以为护照继续有效，也没有办理新的护照，这次出国前游客没有向旅行社作出说明，仍然使用原有护照。海关以护照失效为由，拒绝该游客出境。游客认为自己对相关规定和政策并不了解，护照及相关资料也给了旅行社，旅行社作为专业旅游机构，应当履行审核义务，发现护照存在的问题，及时通知游客办理新护照，就可以避免被拒出境事件的发生。因此，游客认为旅行社应承担全部责任，退还全额旅游团款。

请问：

**1、游客是否有权请求旅行社退还全额团款？**

**2、旅行社的审查义务是什么？**

**3、本案怎样处理及法律依据？**

【参考答案】：

1、游客无权要求旅行社退还全额团款。

2、护照的颁发与管理权限在公安部门，旅行社对于护照的审核，主要侧重在程序性的审核，而公安部门的审核更多的是实体性的审核。而对于护照的失效与否属于实质性审核。只要旅行社事先履行了程序性的审核义务，就应当认定旅行社已经履行了审核义务。

3、造成游客被拒出境的主要原因是游客对相关的法律规定不了解，以为找到了原有护照，就可以继续使用，但游客作为完全民事行为能力人的游客，应当为自己的疏忽行为负责，并不能因为自己不知相关规定就可以免责，游客应当为自己的疏忽行为负责，其无权要求旅行社退还全部团款。法律依据：1、《旅游法》第七十条规定，由于旅游者自身原因导致包价旅游合同不能履行或者不能按照约定履行，或者造成旅游者人身损害、财产损失的，旅行社不承担责任。2、《旅游法》第六十五条规定，旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。

七

游客参加泰国游行程即将结束，在当地商场看中乳胶枕，购买后将经压缩真空包装后放在纸箱内。次日凌晨1时，旅行团在领队的带领下准备乘大巴前往机场候机。装载行李时，领队看见了游客的纸箱，询问里面装的东西和购买时间、地点，游客如实相告。领队说出于安保的原因，根据旅行社的规定，旅客未在行程安排的商店内购买的物品不能带上大巴，否则他会被公司罚款。领队要求游客自行打车前往机场。经百般交涉仍被拒绝上车后，游客只身提着装有乳胶枕的纸箱在酒店停车场徘徊，酒店方派车送游客到大路上找出租车，游客自己付费才得以到达机场。

请问：

**1、领队拒绝旅客上车的行为是否属于拒绝履行合同义务的行为？**

**2、案例中组团社对拒绝履行行为如何承担责任？**

**【参考答案】：**

1、由于游客在非旅行社指定的购物点购物，领队以安保及旅行社的规定为由，拒绝游客乘坐旅行社交通工具前往机场，领队必须证明其有合法依据。领队没能出示合法依据，显然是拒绝履行合同义务。即使该规定为真，领队应当提前和游客协商，妥善安置游客前往机场，而不是置游客于不顾，任由游客通过自己的努力前往机场。

2、组团社应当承担拒绝履行合同义务的全部民事责任，包括承担游客乘坐出租车的费用；如果造成游客滞留，还应承当赔偿金。法律规定：《旅游法》第七十条规定，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。

**八**

张先生所在的居民区内有一家国内旅行社，张先生全家有在黄金周期间前往国外旅游，在黄金周来临之前，张先生到该某国内旅行社咨询，如何办理出国旅游手续。该旅行社的营业部接待人员向张先生介绍，他们就可以在该社报名，并为张先生办理出国旅游各种手续。旅行社的热情周到服务，给张先生留下了较好的印象。第三天，张先生再次来到该旅行社门市部，要求接待人员为他办理出国旅游手续。接待人员收取了张先生的旅游团款，并以该国内旅行社与张先生签订了书面的旅游合同。签订书面旅游合同的第九天，张先生偶然从当地的报纸上看到旅游管理部门的一则公告，刊登了当地能够经营出境游资格的旅行社名单，但未见到该国内旅行社。张先生来到旅行社，要求旅行社全额退还旅游团款；旅行社一再做张先生的思想工作，消除张先生的顾虑，在张先生一再坚持下，旅行社同意张先生的退团要求，但要求张先生按照合同约定，支付全额旅游团款20%的违约金。 请问：

**１、旅行社是否应当全额退还旅游者旅游团款？或者说旅行社要张先生支付违约金的要求是否合理？为什么？**

**２、旅游管理部门应当如何处罚旅行社？**

**【参考答案】**：１、旅行社应当全额退还旅游者的全额旅游团款。因为该国内旅行社的经营行为触犯了《中国公民出国旅游管理办法》（行政法规）。根据《合同法》第52条的规定，违反法律、行政法规的强制性规定的合同属于无效合同，而无效合同从订立时起就没有法律效力。既然如此，旅行社就不能按照合同约定要求张先生支付违约金。

法律依据：《合同法》第五十二条：“有下列情形之一的，合同无效：　（一）一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益；（二）恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益；（三）以合法形式掩盖非法目的；（四）损害社会公共利益；（五）违反法律、行政法规的强制性规定”。《中国公民出国旅游管理办法》第四条第三款：“未经国务院旅游行政部门批准取得出国旅游业务经营资格的，任何单位和个人不得擅自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务。”

1. 由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款。

法律依据：《旅行社条例》第四十六条：“违反本条例的规定，有下列情形之一的，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款：(一)未取得相应的旅行社业务经营许可，经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的；（二）分社超出设立分社的旅行社的经营范围经营旅游业务的；（三）旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的旅行社业务经营活动的”。

**九**

某广告公司和某国际旅行社签订了150人游某名山的旅游合同，旅游团款共计15万元，并预付了50000元定金，旅行社出具了已收定金50000元的收据，合同中特别注明了住宿饭店名称。组团社要求地接旅行社预订某饭店的客房80间。地接社传真告知组团社，该饭店客房已被全部预订，无法满足组团社的需求。组团社在出团前3天书面告知广告公司，“此团不能成行”。广告公司认为旅行社违约，要求旅行社承担违约责任。旅游合同中关于违约金的约定为：如因乙方（指旅行社）原因，致使旅游活动不能成行，乙方应当立即通知甲方，并支付违约金：在旅游开始前5日至3日通知到的，支付全部旅游费用的20%；在旅游开始前3日至1日通知到的，支付全部旅游费用的30%。 请问：

**1、旅游者能否要求旅行社双倍返还定金共计十万元？为什么？**

**2、若旅游者要求旅行社支付违约金，是应该支付20%还是30%？为什么？**

**3、旅行社要求旅行社双倍返还定金，同时按照合同约定支付违约金，该主张能否被支持？为什么？**

**【参考答案】**：1、旅行社应该双倍返还定金，但是不能超过3万元。原因：旅行社未按约定履行债务，因此旅行社必须按照该规定，返还广告公司双倍定金，但是约定的定金数额超过主合同标的额20%的，法院不予支持。

法律依据：《合同法》第一百一十五条：“当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。”

《最高人民法院关于适用<中华人民共和国担保法>若干问题的解释》第121条：“当事人约定的定金数额超过主合同标的额20%的，超过的部分，人民法院不予支持。”

旅行社应当赔偿全额旅游团款30%的违约金。由于该旅游合同由旅行社提供，当旅行社和广告公司对格式条款的解释有争议，应当作出对广告公司有利的解释。按此规定，旅行社应当赔偿全额旅游团款30%的违约金。

法律依据：《合同法》第四十一条：“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。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。”

　《合同法》第一百一十六条：“当事人既约定违约金，又约定定金的，一方违约时，对方可以选择适用违约金或者定金条款。”

3、不能被支持，广告公司只能要选择旅行社赔偿违约金或者双倍返还定金。原因：由于该旅游合同由旅行社提供，当旅行社和广告公司对格式条款的解释有争议，应当作出对广告公司有利的解释。

法律依据：《合同法》第四十一条：“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。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。”

《合同法》第一百一十六条：“当事人既约定违约金，又约定定金的，一方违约时，对方可以选择适用违约金或者定金条款。”

**十**

某地旅行社在媒体上发布了一条休闲度假的旅游广告，在当地引起较为强烈的反响。王先生来到A旅行社门市部，和旅行社签订了旅游合同，并全额交纳了旅游团款。王先生按照旅行社的要求到达机场后，找不到A旅行社的导游和其他工作人员，几经周折才发现，由于A旅行社只组织了4个客人，没有办法自己组团，真正组团的旅行社并不是Ａ旅行社，而是Ｂ旅行社。王先生首先考虑放弃这次旅游，但由于旅游计划早已经策划妥当，只得随Ｂ旅行社前往旅游。到了旅游目的地后，王先生的旅游合同约定的服务项目和其他旅游者的合同约定不同，王先生的行程被漏游两个景点，门票价格总计７５元。王先生返回后，要求Ａ旅行社给“说法”，Ａ旅行社认为王先生已经被转让给了Ｂ旅行社，是Ｂ旅行社的责任导致旅游者的权益受损，因而拒绝予以赔偿。 请问：

**１、Ａ旅行社的辩解是否有道理？为什么？**

**２、王先生应当得到怎样的赔偿？**

**【参考答案】**：1.旅行社的辩解没有法律依据。原因： Ａ旅行社把王先生转让给Ｂ旅行社时，并没有征得王先生的同意，旅行社属于违规操作，Ａ旅行社应当承担责任。

法律依据：《旅行社条例实施细则》第四十一条：“旅游行程开始前，当发生约定的解除旅游合同的情形时，经征得旅游者的同意，旅行社可以将旅游者推荐给其他旅行社组织、接待，并由旅游者与被推荐的旅行社签订旅游合同。未经旅游者同意的，旅行社不得将旅游者转交给其他旅行社组织、接待。”

2.旅行社应向王先生支付旅游费用总额25%的违约金。

法律依据：《旅行社服务质量赔偿标准》第五条的规定：“旅行社未经旅游者同意，擅自将旅游者转团、拼团的，旅行社应向旅游者支付旅游费用总额25%的违约金。解除合同的，还应向未随团出行的旅游者全额退还预付旅游费用，向已随团出行的旅游者退还未实际发生的旅游费用。”

**十一**

2013年，某国际旅行社在获得出境旅游业务经营权后，开展了积极的促销工作，短期内获得了不菲的经营业绩，引起同行的关注。同年十一黄金周期间，该国际旅行社组织了一个23人赴东南亚三国的旅游团。旅游者与旅行社约定，假如旅行社派专职领队，每一位旅游者增加旅游团费100元；假如旅行社不派专职领队，每一位旅游者可以减少旅游团费100元。最后，经过双方协商，旅行社没有派专职领队，而是把旅游者直接送到机场后，由旅游者自行前往。由于境外导游多次违约，造成旅游者漏游景点、降低住宿标准等损失，由于没有领队，虽经多次交涉，地陪也不理会旅游者。该旅行团回国后，向旅游行政管理部门投诉，要求退还旅行费用并赔偿损失。经查，该旅游投诉事实属实，而该国际旅行社则辩称，违约损害旅游者的事实均发生在境外，应由境外旅行社承担赔偿责任。

请问：

**1.按照《中国公民出国旅游管理办法》的规定，旅行团损害赔偿责任应由某国际旅行社还是由境外旅行社承担？为什么？**

**2.对于旅行社没有派专职领队的行为，旅游管理部门应当如何处罚？**

**【参考答案】**：1.应当由某国际旅行社承担赔偿责任。

法律依据：《中国公民出国旅游管理办法》第二十四条：“因组团社或者其委托的境外接待社违约，使旅游者合法权益受到损害的，组团社应当依法对旅游者承担赔偿责任。”

2.由旅游行政部门责令改正，并处5000元以上2万元以下的罚款，可以暂停其出国旅游业务经营资格。

法律依据：《中国公民出国旅游管理办法》第二十七条：“组团社违反本办法第十条的规定，不为旅游团队安排专职领队的，由旅游行政部门责令改正，并处5000元以上2万元以下的罚款，可以暂停其出国旅游业务经营资格；多次不安排专职领队的，并取消其出国旅游业务经营资格。”

**十二**

黄金周到来前，南方A旅行社计划好好利用黄金周机会主攻地接业务。北方B旅行社为了答谢重要客户平时的支持，决定免费组织40位客户到南方旅游。B旅行社将接待任务交给A旅行社，并点名要求A旅行社的张经理亲自当导游，否则就选择其他旅行社，A旅行社毫不犹豫地答应了B旅行社的要求，并着手各项准备工作。张经理告诉总经理，他只有旅行社经理资格证，而没有导游证。为了解决燃眉之急，旅行社总经理要求张经理携带经理资格证，并为张经理开具了旅行社的介绍信。在张经理带团过程中，恰好遇到当地旅游管理部门执法人员的检查，部门经理出示了国家旅游局颁发的旅行社经理人员资格证书，和旅行社的介绍信，并振振有词地说，我可以担任部门经理，做导游已是绰绰有余。执法人员按照法律、法规的规定，对张经理作出行政处罚。张经理对执法人员的行为感到难以接受，向有关部门投诉。 请问：

**１、部门经理担任导游的行为是否合法？为什么？**

**２、旅游管理部门将怎样处罚该部门经理？**

【参考答案】：1.部门经理的行为不合法。旅行社经理人员资格证书是该部门经理的任职资格，不能等同于导游证。张经理没有按规定取得导游证，所以张经理属于无证导游。

法律依据：《导游人员管理条例》第二条：“本条例所称导游人员，是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。”

2.由旅游行政部门责令改正并予以公告，处1000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

法律依据：《导游人员管理条例》第十八条：“无导游证进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正并予以公告，处1000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。”

**十三**

2012年夏季，某旅行社组织某公司职员前往正式对外开放的生态旅游区旅游。在旅游团出发前，旅行社召开了行前会，旅行社负责人特意向旅游者介绍了该旅游区的特点和注意事项，特别告诉旅游者，在旅游区内有山有水，旅游者在登山时要注意安全，河流和湖泊的水深难测，而且由于陆地和水域温差较大，旅游者不要到旅游区游泳。到了旅游目的地后，导游按照合同约定，为旅游者提供了各项服务，有旅游者提出要到湖泊内旅游，导游予以制止，并给予警示。当天旅游行程结束后，旅游团就住宿在旅游区内。晚上，张先生等几位水性较好的旅游者自己去湖泊游泳，结果包括张先生在内的5人溺水，经多方努力营救，张先生等2人不幸死亡。在有关部门主持的协调会上，旅行社与死者家属就旅行社应当如何承担赔偿责任产生了较大的分歧，死者家属要求旅行社赔偿20万元，而旅行社则认为没有责任，但愿意给予死者家属补偿3万元，协调破裂。 请问：

**１、死者家属的要求是否合理？为什么？**

**２、旅行社是否应当承担赔偿责任？为什么？**

【参考答案】：1.死者家属的要求不合理。张先生等属于完全民事行为能力人，张先生等的游泳在当天旅游行程结束后，应当对自己的行为负责；湖泊游泳未被纳入旅游合同约定的服务项目，张先生等的游泳是个人行为，与旅行合同无关。

2.旅行社不应当承担赔偿责任。导游在出团之前召开了会议，提醒了游客注意事项；到了旅游区，导游予以制止，并给予警示。说明旅行社和导游已尽义务，所以不再承担赔偿责任。

法律依据：《导游人员管理条例》第十四条：“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。” 《旅行社条例》第三十九条：“旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的必要措施。发生危及旅游者人身安全的情形的，旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当采取必要的处置措施并及时报告旅游行政管理部门；在境外发生的，还应当及时报告中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方。”

**十四**

某旅行社组织旅游者前往旅游目的地旅游，按照合同约定，组团社派全陪为旅游者提供服务，但不再安排地接社。在旅游团起程时，全陪竭力渲染旅游目的地所产的珠宝首饰的质量优、款式新、价格实惠，并承诺为旅游者和商场讨价还价。在全陪的鼓动下，旅游团到达旅游目的地后，购物热情高涨，在合同约定的商场积极购物；全陪还告诉旅游者，可以另外安排商场购物。旅游者在全陪擅自增加的商场购物5000元。在购物过程中，全陪一方面向旅游者推荐商品，另一方面积极帮助旅游者挑选。行程结束后，旅游者认为商品价格过高，全陪与商场串通，迫使旅游者上当受骗，向旅行社投诉，但没有达成谅解协议。旅游者就向旅游管理部门投诉，要求旅游管理部门给“说法”。经有关部门查实，虽然全陪和商场没有强迫旅游者购物，但全陪早已和合同约定之外的商场串通，鼓动旅游者购物，全陪从商场得到“辛苦费”500元。请问：

**１、按照《导游人员管理条例》的有关规定，应当如何处罚该全陪？**

**２、对旅游者在合同约定外的商场购物的支出应当如何处理？**

**【参考答案】**：1.由旅游行政部门责令改正，处1000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

法律依据：《导游人员管理条例》第二十四条：“导游人员进行导游活动，欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的，由旅游行政部门责令改正，处1000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告；对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

2.旅行社应当退还旅游者支付旅游费用总额的10%。

法律依据：《旅行社服务质量赔偿标准》第十条：“旅行社及导游或领队违反旅行社与旅游者的合同约定，损害旅游者合法权益的，旅行社按下述标准承担赔偿责任：（一）擅自缩短游览时间、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目的，旅行社应赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用，并支付同额违约金。遗漏无门票景点的，每遗漏一处旅行社向旅游者支付旅游费用总额5%的违约金。（二）未经旅游者签字确认，擅自安排合同约定以外的用餐、娱乐、医疗保健、参观等另行付费项目的，旅行社应承担另行付费项目的费用。（三）未经旅游者签字确认，擅自违反合同约定增加购物次数、延长停留时间的，每次向旅游者支付旅游费用总额10%的违约金。（四）强迫或者变相强迫旅游者购物的，每次向旅游者支付旅游费用总额20%的违约金。（五）旅游者在合同约定的购物场所所购物品系假冒伪劣商品的，旅行社应负责挽回或赔偿旅游者的直接经济损失。（六）私自兜售商品，旅行社应全额退还旅游者购物价款”。

**十五**

某具有出境游资格的国际旅行社打出广告，声称以“低廉的价格、优质的服务”为旅游者提供线路。某公司为了增强和全国各地的客户的感情联络，决定组织所有客户经理参加境外旅游。经过与旅行社的洽谈和协商，该公司决定全额支付旅游费用，并按照旅行社的要求，为每一位客户支付了500元的境外自费项目，同时书面约定，所有客户不需要在境外支付其他任何费用，除非客户们主动提出参加某些项目。组织的旅游团到达境外后，境外导游给旅游者一份自费项目目录和价格，供每一位旅游者选择，境外导游同时规定，每一位旅游者交纳自费项目费用1500元，否则就不再提供服务。在整个过程中，领队一言不发。由于身处异地他国，这些客户被迫按照境外导游的要求，每人支付了1500元自费项目的费用。回国后，旅游者向组团社提出返还1500元的要求被拒绝，向旅游管理部门投诉。 请问：

**１、针对上述问题，旅游管理部门应当如何处罚该国际旅行社和领队？**

**２、旅游者已经交纳的1500元自费项目费用是否应当返还？为什么？**

**【参考答案】**：1.由于领队没有及时制止境外导游强迫旅游者参加额外付费项目，由旅游行政部门对组团社处组织该旅游团队所收取费用2倍以上5倍以下的罚款，并暂停其出国旅游业务经营资格，对旅游团队领队暂扣其领队证；造成恶劣影响的，对组团社取消其出国旅游业务经营资格，对旅游团队领队吊销其领队证。

法律依据：《中国公民出国旅游管理办法》第三十条：“组团社或者旅游团队领队违反本办法第十六条的规定，未要求境外接待社不得组织旅游者参与涉及色情、赌博、毒品内容的活动或者危险性活动，未要求其不得擅自改变行程、减少旅游项目、强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目，或者在境外接待社违反前述要求时未制止的，由旅游行政部门对组团社处组织该旅游团队所收取费用2倍以上5倍以下的罚款，并暂停其出国旅游业务经营资格，对旅游团队领队暂扣其导游证；造成恶劣影响的，对组团社取消其出国旅游业务经营资格，对旅游团队领队吊销其导游证”。

2、该国际旅行社应当全额退还旅游者交纳的1500元。因为旅游者的消费出于被迫，而不是自愿，境外导游的行为剥夺了旅游者的自主选择权，该国际旅行社是组团社，必须对此承担责任。

**十六**

某国际旅行社的综合部组织了一个旅游团赴西南旅游，全陪和地陪均按照合同约定提供了服务，旅游者对此比较满意。就在返程前的一天，旅游车在高速公路上发生了车祸，造成了两位旅游者腿部和背部受伤，旅行社及时将受伤旅游者送往当地医院进行救治。经过医院的妥善治疗，旅游者的伤势得到了有效的控制。旅游者返回后，进行了第二次治疗直至痊愈。该损害造成了医疗、交通等费用33000多元的损失。经过当地有关部门勘验，是旅游车驾驶员操作不当，应由驾驶员承担全部责任。旅游者要求该国际旅行社承担全额医疗费用，并承担旅游者误工、护理等损失的赔偿责任，旅行社总经理拒绝赔偿，要求旅游者向综合部门经理索要赔偿。经过旅游管理部门调查，该综合部没有为旅游者办理旅行社责任保险；而且该综合部仅仅挂靠在该国际旅行社，每年向总经理交一定数量的挂靠费用。 请问：

**１、旅游者的交通事故赔偿及旅游者误工等费用应当由谁来承担？为什么？**

**２、根据《旅行社条例》的要求，综合部没有办理责任保险，旅行社将面临旅游管理部门怎样的处罚？**

**【参考答案】：**1.旅游者的33000多元及其他损失应当由该国际旅行社承担。原因：造成旅游者人身伤害的责任在旅行社驾驶员，而驾驶员是该国际旅行社的工作人员，因此应由该国际旅行社承担损失赔偿。

法律依据：《侵权责任法》第三十四条第一款：“用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。”

2.由旅游行政管理部门责令改正；拒不改正的，吊销旅行社业务经营许可证。

法律依据：《旅行社条例》第四十九条的规定：“违反本条例的规定，旅行社不投保旅行社责任险的，由旅游行政管理部门责令改正；拒不改正的，吊销旅行社业务经营许可证。”

**十七**

某省会国际旅行社组织旅游团到某县旅游，旅行社只派了全陪，没有安排地接旅行社。在旅游过程中，旅游者向组团社和旅游目的地的县旅游管理部门投诉，反映该旅行社的全陪工作极端不负责任，在导游过程中，既不向游客讲解旅游目的地的风土人情，也很少讲解旅游景点的概况与风貌，每到一个景点，就告诉游客在景点逗留的时间和集合地点，而且对旅游者的提问也是爱理不理，很不耐烦；在景点游览时比旅游者玩得还欢，并要旅游者帮她拍照片。组团社在安慰游客的同时，要求全陪端正工作态度，改变工作方式，否则将解聘他。县旅游管理部门接到投诉后，派出两位持有合法检查证件的执法人员赶往旅游者的住宿饭店对全陪进行检查。但该全陪拒绝接受县旅游管理部门的检查，理由是县级旅游管理部门没有权利检查省级旅行社。 请问：

**2.导游拒绝检查的理由是否成立？为什么？**

**1.根据《旅游投诉处理办法》，该案中旅游者可以向哪些地方的县级以上地方旅游投诉处理机构进行投诉？**

**【参考答案】：**1.导游拒绝检查的理由不成立，导游必须接受该县旅游管理部门的检查。原因：县级以上地方人民政府管理旅游工作的部门按照职责负责本行政区域内旅行社的监督管理工作，旅游企业及其从业人员必须服从；县级以上的旅游行政管理管理部门必须充分行使管理职权。

法律依据：《旅行社条例》第三条：“国务院旅游行政主管部门负责全国旅行社的监督管理工作。县级以上地方人民政府管理旅游工作的部门按照职责负责本行政区域内旅行社的监督管理工作。”《旅行社条例实施细则》第四条进一步明确规定：“对旅行社及其分支机构的监督管理，县级以上旅游行政管理部门应当按照《条例》、本细则的规定和职责，实行分级管理和属地管理。”

2.所以该案中旅游者可以向旅游合同签订地、被投诉人所在地、损害行为发生地县级以上地方旅游投诉处理机构进行投诉。

法律依据：《旅游投诉处理办法》第五条：“旅游投诉由旅游合同签订地或者被投诉人所在地县级以上地方旅游投诉处理机构管辖。需要立即制止、纠正被投诉人的损害行为的，应当由损害行为发生地旅游投诉处理机构管辖。”

**十八**

某旅行社总经理为了扩大业务，增加旅行社的组接团量，同时稳定旅行社的经营收入，只要满足旅行社提出的承包要求，任何业务人员均可以和旅行社签订承包协议。承包合同约定，承包人每承包一个部门，必须在每年年初向旅行社一次交纳承包费1万元，该承包部门就可以该旅行社的名义对外组团和接待。承包部门的经营场所可以在旅行社内部，也可以自己在外租赁，办公场所的租赁费用和其他各项费用均由承包人自行承担，承包部门在经营中出现的服务质量纠纷和其他经济纠纷和总经理无关，各承包部门全权解决。该社承包的国内部在组团中，降低了旅游服务质量，导致旅游者权益受到损害。旅游者向总经理索要赔偿时，总经理强调，他与国内部已经签订了承包合同，明确了各自的权利和义务，组团出现的质量纠纷应当由国内部自己解决，和总经理）没有任何关系。 请问：

**1.旅行社是否可以承包？为什么？**

**2.旅游管理部门将如何处理该旅行社？**

**【参考答案】：**1.旅行社不可以承包。其他企业、团体或者个人，以部门或者个人承包形式经营旅行社业务属于转让、出租或者出借旅行社业务经营许可证的行为，这是被禁止的。

法律依据：《旅行社实施细则》第二十七条：“旅行社业务经营许可证不得转让、出租或者出借。旅行社的下列行为属于转让、出租或者出借旅行社业务经营许可证的行为：（一）除招徕旅游者和符合本实施细则第三十四条第一款规定的接待旅游者的情形外，准许或者默许其他企业、团体或者个人，以自己的名义从事旅行社业务经营活动的；（二）准许其他企业、团体或者个人，以部门或者个人承包、挂靠的形式经营旅行社业务的。”

1. 由旅游行政管理部门责令停业整顿1个月至3个月，并没收违法所得；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。

法律依据：《旅行社条例》第四十七条：“旅行社转让、出租、出借旅行社业务经营许可证的，由旅游行政管理部门责令停业整顿1个月至3个月，并没收违法所得；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。受让或者租借旅行社业务经营许可证的，由旅游行政管理部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下的罚款。”

**十九**

某旅行社组织旅游者参加某著名景点的旅游。面对竞争日趋激烈的旅游市场，在组团之初，该社总经理就在考虑，旅游者是交给地接社接待，还是交给其他单位接待。为了节省地接费用，组团社最后把旅游团交给某省驻该地办事处接待。该办事处接受组团社委托后，把接待任务交给了办事处的驾驶员，由他全程负责为旅游团提供开车和讲解服务工作。驾驶员在为旅游者提供服务中，首先想到的是如何要旅游者再参加一些额外的自费项目，所以开始对旅游者还比较客气和友好。到行程结束的前一天，驾驶员希望在自由活动时间增加自费项目，要求每位旅游者交纳80元的自费项目，旅游者对自费项目没有兴趣，坚持按照合同约定选择自由活动。驾驶员十分不满，对旅游者恶语相待，旅游者返程后向旅游管理部门投诉，要求旅行社赔礼道歉。经查，在这次组团活动中，组团社获利2500元，办事处获利1500元。 请问：

1. **某省驻该地办事处是否可以接待旅游团？为什么？**

**2. 当地旅游管理部门将如何处罚该办事处？**

**【参考答案】**：1.某省驻该地办事处不是旅行社，不可以开展旅行社业务。

法律依据：《中华人民共和国旅游法》第二十八条规定：“设立旅行社，招徕、组织、接待旅游者，为其提供旅游服务，应当具备下列条件，取得旅游主管部门的许可，依法办理工商登记：（一）有固定的经营场所；（二）有必要的营业设施；（三）有符合规定的注册资本；（四）有必要的经营管理人员和导游；（五）法律、行政法规规定的其他条件。”

1. 由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款。

法律依据：《中华人民共和国旅游法》第九十五条：“违反本法规定，未经许可经营旅行社业务的，由旅游主管部门或者[工商行政管理](http://baike.baidu.com/item/%E5%B7%A5%E5%95%86%E8%A1%8C%E6%94%BF%E7%AE%A1%E7%90%86" \t "http://baike.baidu.com/_blank)部门责令改正，没收违法所得，并处1万元以上10万元以下罚款；违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下罚款；对有关责任人员，处2千元以上2万元以下罚款。”

《旅行社条例》第四十六条：“违反本条例的规定，有下列情形之一的，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款：(一)未取得相应的旅行社业务经营许可，经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的；（二）分社超出设立分社的旅行社的经营范围经营旅游业务的；（三）旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的旅行社业务经营活动的。”

**二十**

高先生在参加旅游团之前，对当地旅行社进行了比较，最后确定参加某海外旅游公司组织的旅游团。高先生首先和旅行社签订了书面的旅游合同，明确了双方的权利义务，然后交纳旅游团费3000元。在行程的前半段时间，地陪的讲解风趣生动，赢得了游客的好感。在行程的最后两天，地陪的注意力发生了较大的变化，主要精力用语向旅游者推荐当地的自费项目和珠宝首饰，但高先生等游客对此兴趣不大，地陪非常不满意，讲解热情随之降低，对游客不时地冷嘲热讽，引起游客的强烈不满，集体向当地旅游管理部门投诉。地陪见游客投诉，更是大为恼火，扬言，你们既然投诉，那你们自己照料自己吧，索性擅自终止了应当为旅游团提供的服务，造成了旅游团的无人照料。旅行社见旅游者全体投诉，对地陪中止服务置之不理。请问：

**1、根据地陪上述行为，旅行社应当如何赔偿游客的经济损失？**

**2、根据《导游人员管理条例》的有关规定，该地陪应当得到怎样的处罚？**

**【参考答案】：**1、旅行社应当应当负担旅游者在被中止旅游服务期间所订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用，并赔偿每位游客900元的违约金。

法律依据：《旅行社服务质量赔偿标准》第十一条：“旅行社违反合同约定，中止对旅游者提供住宿、用餐、交通等旅游服务的，应当负担旅游者在被中止旅游服务期间所订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用，并向旅游者支付旅游费用总额30%的违约金。”

1. 由旅游行政部门责令改正，暂扣导游证3至6个月。

法律依据：《导游人员管理条例》第二十二条：“导游人员有下列情形之一的，由旅游行政部门责令改正，暂扣导游证3至6个月；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告：（一）擅自增加或者减少旅游项目的；（二）擅自变更接待计划的；（三）擅自中止导游活动的。”

**二十一**

小胡在2010年参加了全国统一的导游资格考试，并顺利通过。2011年6月办理了导游证书并真正开始从事导游业务。小胡非常热爱导游事业，在闲暇时认真钻研业务，很快就得到了旅行社总经理和旅游者的认可，许多旅行社和合作伙伴点名要他带团。在带好本旅行社的业务外，他还经常受聘于其他旅行社，一年四季都在外带团。由于他带团业务非常忙，没有时间参加过当地旅游管理部门组织的各种培训和学习，而且在导游证有效期到来时也没有办理有关手续。小胡认为，只要他自己坚持学习，就能够保证为旅游者提供优质的服务。2015年8月，小胡在某景点为旅游者讲解结束后，旅游管理部门执法人员对他进行了例行检查，虽然小胡按规定佩带着导游证，但旅游管理部门认定为无证导游，并进行了处罚。 请问：

1. **旅游管理部门认定小胡为无证导游是否有法律依据？为什么？**
2. **哪些情形下不颁发导游证？**
3. **根据《导游人员管理条例》的规定，旅游管理部门还会对小胡进行何种处罚？**

**【参考答案】：**1.旅游管理部门认定小胡为无证导游有法律依据。原因：小胡没有及时更换导游证，他所持有的导游证已经超过了有效期，该导游证属于无效导游证，所以小胡应当被认定为无证导游。

法律依据：《导游人员管理条例》第八条：“导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游证。导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的，应当在有效期限届满3个月前，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。临时导游证的有效期限最长不超过3个月，并不得展期。”

1. 四种情形：无民事行为能力或者限制民事行为能力的；患有传染性疾病的；受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；被吊销导游证的。

法律依据：《导游人员管理条例》第五条：“有下列情形之一的，不得颁发导游证：（一）无民事行为能力或者限制民事行为能力的；（二）患有传染性疾病的；（三）受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；（四）被吊销导游证的。

3.小胡的导游活动被认定无证导游后，由旅游行政部门责令改正并予以公告，处1000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

法律依据：《导游人员管理条例》第十八条：“无导游证进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正并予以公告，处1000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。”

**二十二**

甲旅行社和王先生签订了去内蒙古一地旅游的合同，王先生交纳了全额团费。在旅游合同中，双方明确约定了住宿的标准是：住蒙古包一晚，住三星级酒店三晚。旅游合同签订后的第六天出团。由于甲旅行社只招徕到5名游客，而B旅行社也只招徕到9名游客，甲旅行社和乙旅行社达成协议，住宿变为蒙古包二晚，住三星级酒店二晚，由乙旅行社组团并派全陪。王先生到了出发的机场，好不容易找到乙旅行社的全陪，了解了组团变化的情况。王先生对甲旅行社事先未征求他本人意见感到生气，尤其是对住宿饭店的变化难以接受，要求乙旅行社仍然按照甲旅行社的计划安排住宿，王先生的要求遭到了乙旅行社的拒绝，王先生提出退团和取回全额旅游团款的要求；旅行社声称，如果王先生退团，必须按照旅游合同的约定，支付旅行社实际已经发生的费用，并承担违约金。王先生与旅行社争执不下，最后只能勉强参加了旅游团，返程后王先生向旅游管理部门投诉，要求旅行社承担违约责任。 请问：

**1.按照《旅行社管理条例实施细则》的有关规定，甲旅行社并团的行为是否妥当？为什么？**

**2.应当由哪家旅行社承担旅行社的违约责任？为什么？**

**3.旅游管理部门如何处罚甲旅行社的行为？**

**【参考答案】：** 1、甲旅行社并团的行为不妥。原因：甲旅行社事先未征得王先生的同意擅自转让，甲旅行社的行为违法。

法律依据：《旅行社条例实施细则》第四十一条：“旅游行程开始前，当发生约定的解除旅游合同的情形时，经征得旅游者的同意，旅行社可以将旅游者推荐给其他旅行社组织、接待，并由旅游者与被推荐的旅行社签订旅游合同。未经旅游者同意的，旅行社不得将旅游者转交给其他旅行社组织、接待。”

1. 应当由甲旅行社承担违约责任。根据合同相对性原理，因为王先生是与甲旅行社签订了旅游合同，甲旅行社擅自转让，导致的法律责任应当由甲旅行社承担。

法律依据：合同相对性原理。

3.由旅游行政管理部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月。

法律依据：《旅行社条例 》第五十五条：“违反本条例的规定，旅行社有下列情形之一的，由旅游行政管理部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月：(一)未与旅游者签订旅游合同；(二)与旅游者签订的旅游合同未载明本条例第二十八条规定的事项；(三)未取得旅游者同意，将旅游业务委托给其他旅行社；(四)将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社；(五)未与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同。”

**二十三**

老张出差去成都,公干之后报名采纳家了成都某旅行社组织的”乐山------娥眉山二日游”，双方约定了行程,其中包括了“娥眉山观日出”并签定了旅游合同. 游览娥眉山那天,导游要求旅游团早上4点起床集合，然后乘车去娥眉山观日出。但是,旅游车出发之后没有直接到景点,而是转了一大圈,接了几拨的旅游团队之外的其他旅游者，知道7点30分才到达娥眉山停车场,娥眉山观日出成了泡影。经查，前几天天气预报显示该天为阴天。

旅游者认为，旅游形成中包含了娥眉山观日出，旅行社就应该按观日出时间安排客人上山去观日出，既然没有安排观赏，旅行社就该赔偿损失。旅行社则辩称,游客游娥眉山哪天是阴天，根本不可能实现娥眉山观日出，能否以观日出，受天气限制，这是不可抗拒的，因此拒绝赔偿。

**1.请问:旅游者没有能够观赏带日出,旅行社是否应该承担违约责任?**

**2.旅行社能不能以阴天为不可抗力而免除责任?**

**3.旅行社应当赔偿旅游者哪些违约金?**

**【参考答案】：**1. 旅行社应承担违约责任。原因：老张等旅游者与旅行社形成了合同关系，合同中约定了娥眉山观日出的活动项目，旅行社有义务为旅游者安排。但是在实际旅行合同时，旅行社为了多挣钱，多次停车拉客耽误了时间，没有在日出前赶到景点，属于违约行为，应当承担违约责任。

法律依据：《合同法》第六十条：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”

2.本案中，阴天不是不可抗力，因为在天气预报里已经被预测到了，所以旅游社不能以不可抗力为由主张免除责任。

法律依据：《合同法》第一百一十七条：“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。本法所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”

3. 旅行社应当赔偿娥眉山部分景点门票以及同额违约金。原因：旅行社没有按照合同约定安排旅游者按时达到观赏日出地点，可以认定减少旅游服务项目，应赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用，并支付同额违约金。

法律依据：《旅行社服务质量赔偿标准》第十条：“旅行社及导游或领队违反旅行社与旅游者的合同约定，损害旅游者合法权益的，旅行社按下述标准承担赔偿责任：（一）擅自缩短游览时间、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目的，旅行社应赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用，并支付同额违约金。遗漏无门票景点的，每遗漏一处旅行社向旅游者支付旅游费用总额5%的违约金。”

**二十四**  
 2016年6月，旅游者周某参加国际旅行社组织的九寨沟旅游．该旅游团乘汽车行至松潘县月海子地段时，一些旅游者提出要上厕所，导游人员徐某即与司机商量将旅游车停在一个有厕所的商店门口。导游告知厕所在商店后面，提醒大家注意安全，并引导旅游者到厕所的门口，这时走在最后的周某没有直接去厕所，而是饶过厕所门口向左侧的土堆后走去，被此地大树下栓着的狗咬伤。为此，周某提出要求旅行社赔偿因医治被狗咬伤的费用及精神损失。请你运用所学的法律

知识，回答下列问题：

**1. 导游人员徐某对此事是否应当承担责任？为什么？**

**2. 应当怎样赔偿周某因此造成的经济损失？**

**【参考答案】**：1. 徐某对此不承担责任。原因：许某已经提醒旅游者注意安全，并引导旅游者到厕所，即徐某已经履行了规定的告知义务，并采取了措施，对此不承担责任。

法律依据：《导游人员管理条例》第十四条：“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。”

2. 旅游者周某被狗咬伤，属于旅游意外事故。周某的经济损失应当由承保的保险公司承保。

法律依据：《旅行社责任保险管理办法》第四条：“旅行社责任保险的保险责任，应当包括旅行社在组织旅游活动中依法对旅游者的人身伤亡、财产损失承担的赔偿责任和依法对受旅行社委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员的人身伤亡承担的赔偿责任”。《旅行社责任保险管理办法》第十八条：“旅行社在组织旅游活动中发生本办法第四条所列情形的，保险公司依法根据保险合同约定，在旅行社责任保险责任限额内予以赔偿。责任限额可以根据旅行社业务经营范围、经营规模、风险管控能力、当地经济社会发展水平和旅行社自身需要，由旅行社与保险公司协商确定，但每人人身伤亡责任限额不得低于20万元人民币。”

**二十五**

2015年11月5日中午，某市东亚酒店中餐厅接待了一个来自东北的旅游团用餐。客人用餐后不久，一些人就开始出现恶心、呕吐等不良反应。导游员将此情况立即反映给该酒店经理王某，王经理担心此事传扬出去影响生意，遂找来附近一家无证诊所的医生，为客人治病，但客人病情不见好转，后在导游员的要求下才将这些游客送往邻近的大医院，经医院诊断为食物中毒。该市卫生监督机构接到该医院报告，称有22名游客在食用东亚酒店的鸡蛋馅饺子后5人中毒，2人休克。该市旅游主管部门会同卫生防疫站立即前往该酒店，封存了部分食物，并将鸡蛋馅饺子带回化验。结果发现饺子皮中含亚硝酸钠为25．1克／千克，饺子馅中含亚硝酸钠为了8．5克／千克。经调查，该店厨师误将亚硝酸钠当做食盐放人饺子馅中造成游客食物中毒。市卫生局依法对酒店进行了处罚。根据有关知识回答以下问题：

**1.发现客人食物中毒一般应如何处理，酒店经理的处理是否得当?**

**2.本案例中该饭店应受到如何处罚?**

**【参考答案】**：1. 发现客人食物中毒后发生食物中毒单位和接收病人治疗单位应及时报告。本案例中，该酒店经理未将事故及时上报卫生部门，即违反此规定。

法律依据：《食品安全法》第一百零三条：“发生食品安全事故的单位应当立即采取措施，防止事故扩大。事故单位和接收病人进行治疗的单位应当及时向事故发生地县级人民政府食品药品监督管理、卫生行政部门报告。县级以上人民政府质量监督、农业行政等部门在日常监督管理中发现食品安全事故或者接到事故举报，应当立即向同级食品药品监督管理部门通报。”

1. 由县级以上人民政府食品药品监督管理部门没收违法所得和违法生产经营的食品，并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品；违法生产经营的食品货值金额不足一万元的，并处十万元以上十五万元以下罚款;货值金额一万元以上的，并处货值金额十五倍以上三十倍以下罚款；情节严重的，吊销许可证，并可以由公安机关对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处五日以上十五日以下拘留。

法律依据：《食品安全法》第一百二十三条：“违反本法规定，有下列情形之一，尚不构成犯罪的，由县级以上人民政府食品药品监督管理部门没收违法所得和违法生产经营的食品，并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品;违法生产经营的食品货值金额不足一万元的，并处十万元以上十五万元以下罚款;货值金额一万元以上的，并处货值金额十五倍以上三十倍以下罚款;情节严重的，吊销许可证，并可以由公安机关对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处五日以上十五日以下拘留：(一)用非食品原料生产食品、在食品中添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质，或者用回收食品作为原料生产食品，或者经营上述食品。”

**二十六**

2014年，某国际旅行社导游人员王某因犯过失伤害被人民法院审理，因其行为情节轻微，被判处免予刑事处罚。2015年，因该导游人员在带团过程中胁迫旅游者消费，情节严重，被旅游行政管理部门依法吊销导游证。2016年，王某又参加导游人员资格考试并合格，取得导游人员资格证书。但当其向旅游行政管理部门申请领取导游证时，被旅游行政管理部门拒绝。王某对旅游行政管理部门的这一具体行政行为不服，依法向上一级旅游行政机关申请复议。请你运用所学法律知识，回答下列问题：

**1.王某是否可以就旅游行政管理部门拒绝对其颁发导游证的行为向上一级旅游行政机关申请复议？其法律依据是什么？**

**2.如果王某不服行政复议决定，想提起行政诉讼，管辖机关是谁？**

**3.复议机关如果做出维持的复议决定，谁是王某提起行政诉讼的被告？**

【参考答案】1.王某有权向上级旅游行政机关申请复议。

法律依据：《行政复议法》第十二条：“对县级以上地方各级人民政府工作部门的具体行政行为不服的，由申请人选择，可以向该部门的本级人民政府申请行政复议，也可以向上一级主管部门申请行政复议。对海关、金融、国税、外汇管理等实行垂直领导的行政机关和国家安全机关的具体行政行为不服的，向上一级主管部门申请行政复议。”

2.管辖机关是作出行政行为的旅游行政部门或者复议机关所在地人民法院。

法律依据：《行政诉讼法》第十八条：“行政案件由最初作出行政行为的行政机关所在地人民法院管辖。经复议的案件，也可以由复议机关所在地人民法院管辖。经最高人民法院批准，高级人民法院可以根据审判工作的实际情况，确定若干人民法院跨行政区域管辖行政案件。”

3. 复议维持后，作出行政行为的旅游管理部门和复议机关为行政诉讼的共同被告。

法律依据：《行政诉讼法》第二十六条：“公民、法人或者其他组织直接向人民法院提起诉讼的，作出行政行为的行政机关是被告。经复议的案件，复议机关决定维持原行政行为的，作出原行政行为的行政机关和复议机关是共同被告；复议机关改变原行政行为的，复议机关是被告。复议机关在法定期限内未作出复议决定，公民、法人或者其他组织起诉原行政行为的，作出原行政行为的行政机关是被告；起诉复议机关不作为的，复议机关是被告。”

**二十七**

2016年2月6日至11日，李某等18名旅游者参加某旅行社组织的"云南4飞6日游"。按合同约定应于2月10日乘飞机从西双版纳返回昆明。但由于大雾和雷电天气，预定航班被取消。旅行社为了确保2月11日准时乘上昆明至北京的航班，拟改乘大巴赶回昆明。经与旅游者协商未达成一致，旅游者坚持按原约定乘机返昆明，由此滞留西双版纳4天，直到2月15日，旅行社设法买到机票后才返程。李某等旅游者为此投诉旅行社，要求旅行社承担违约责任，并支付他们滞留西双版纳其间的食宿费用及误工费。 **请问：**

1. **依据有关法律、法规，该旅行社是否违约？应否承担违约责任？为什么？**
2. **旅游者投诉要求是否合理？**

【参考答案】：1.旅行社违约，但应当免除承担违约责任。原因：按合同约定，旅游者应乘飞机返回昆明，因此旅行社违约，但是违约的原因是由于大雾雷电天气，航班被取消是不可抗力所致，因此旅行社可免责。

法律依据：《合同法》第六十条：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”《合同法》第一百一十七条：“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。本法所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”

1. 旅游者的投诉要求合理。因为因不可抗力、意外事故致使旅游合同不能履行或者不能完全履行的情形，旅游者可以向旅游投诉处理机构进行投诉。

法律依据：《旅游投诉处理办法》第八条：“投诉人可以就下列事项向旅游投诉处理机构投诉：（一）认为旅游经营者违反合同约定的；（二）因旅游经营者的责任致使投诉人人身、财产受到损害的；（三）因不可抗力、意外事故致使旅游合同不能履行或者不能完全履行，投诉人与被投诉人发生争议的。”

**二十八**

某服装单位为奖励企业骨干人员，拿出一笔钱，组织公司王先生等20位员工到A市旅游。7月8日上午，该服装公司向甲旅行社发出传真，提出由甲旅行社安排该公司20名员工在A市的旅游活动，时间是7月15日至20日。甲旅行社当即传真回复有关报价：每人旅游费为750元，另交购买返程票手续费每人30元，付款要求为旅行团到A市 ，交齐所有费用。当日上午12时左右，该服装公司传真回复甲旅行社，对在A市的旅游行程安排和接待标准以及旅游费用提出了自己的要求，并注明请甲旅行社对以上行程安排及价格进行确认，传真件上盖有该服装公司的公章。下午2时左右，甲旅行社传真回复该服装公司，对服装公司要求的行程安排、接待标准和旅游费用表示接受，但仍提出服装公司应付每人30元的返程火车订票费并要求旅游团到A市后即交齐所有费用，要求服装公司在7月10日下午五点回复。7月10日中午服装公司传真给甲旅行社接受甲旅行社，但由于传真机的故障第二日上午8点旅行社才收到传真。后该单位经过熟人介绍乙旅行社服务更好价格也低，便在向要约旅行社发出了撤回上一份传真的通知，随向乙旅行社签订了旅游合同。

按照合同约定，该旅游团往返全程乘坐豪华空调旅游大巴，住宿标准约定为“双人标准间，独立卫生间”，餐饮标准为“八菜一汤”，不含酒水，游览5个景点，旅游团按时顺利出发，前往郊外景区的路上，旅行社导游热情的向旅游团介绍沿途风光，并告诉大家晚上将要下榻的酒店是一个二星级饭店。当旅游团下榻饭店后，导游给旅游者安排饭店入住，但是，王先生等几位旅游者认为该饭店不符合二星级标准，拒绝入住，理由是房间无中央空调，无热水供应，地毯陈旧等。导游向王先生等旅游者进行了解释，但是王先生等旅游者不能接受导游的解释，进而与导游发生了争执，并自行决定解除与该旅行社之间的旅游合同，当夜自行返回，有部分旅游者本想留下继续参加旅游活动，不愿回去，但考虑到都是一个单位的，王先生又是负责人，也就随了大流。最后26位旅游者全部自行返回，回来后，王先生等26位旅游者向质量监督管理部门投诉，要求旅行社退还全部旅游费用，并支付违约金。请问：

1. **依据合同成立的相关知识，分析每一次的传真性质是什么？**
2. **该单位与甲旅行社是否成立旅游合同？**
3. **旅游者是否可以单方解除合同？为什么？**

**【参考答案】**：1.（1）7月8日上午，该服装公司向甲旅行社发出传真，提出由甲旅行社安排该公司20名员工在A市的旅游活动，是要约邀请。

（2）甲旅行社当即传真回复有关报价，是要约。

（3）当日上午12时左右，该服装公司传真回复甲旅行社，是新的要约。

（4）下午2时左右，甲旅行社传真回复该服装公司，是新的要约。

（5）7月10日中午的传真是承诺。

法律依据：《合同法》第十五条：“要约邀请是希望他人向自己发出要约的意思表示。寄送的价目表、拍卖公告、招标公告、招股说明书、商业广告等为要约邀请。商业广告的内容符合要约规定的，视为要约。”《合同法》第二十条：“有下列情形之一的，要约失效：（一）拒绝要约的通知到达要约人；（二）要约人依法撤销要约；（三）承诺期限届满，受要约人未作出承诺；（四）受要约人对要约的内容作出实质性变更。”《合同法》第二十九条：“受要约人在承诺期限内发出承诺，按照通常情形能够及时到达要约人，但因其他原因承诺到达要约人时超过承诺期限的，除要约人及时通知受要约人因承诺超过期限不接受该承诺的以外，该承诺有效”。

1. 成立旅游合同。7月10日中午服装公司传真虽然超过旅行社要求的时间，但是按照通常情形能够及时到达旅行社，但因其他原因承诺超过承诺期限的，旅行社也未及时表示不接受，该承诺有效。

法律依据：《合同法》第二十九条：“受要约人在承诺期限内发出承诺，按照通常情形能够及时到达要约人，但因其他原因承诺到达要约人时超过承诺期限的，除要约人及时通知受要约人因承诺超过期限不接受该承诺的以外，该承诺有效”。

3.旅游者可以单方解除合同。

法律依据：《旅游法》第六十五条：“旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。”《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十二条：“旅游行程开始前或者进行中，因旅游者单方解除合同，旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用，或者旅游经营者请求旅游者支付合理费用的，人民法院应予支持。”

**二十九**

李某一家十口人报了前往北京的旅游团，旅游公司与甲餐馆一直存在业务往来，该天景点用餐人很多，游客等候了一个小时迟迟没有位置，导游王某遂将其带去乙餐厅。就餐时，其餐厅提供给他们使用的炉具为某厨房用具厂生产的卡式炉，提供的燃气为某气雾剂公司生产的罐装边炉石油气，李某等人使用完第一罐，换置第二罐继续使用约10分钟时，气罐突然发生爆炸，致李某面部，双手烧伤，李某当即被送往医院治疗，经诊断为：面部，双手背部深2度烧伤，面积为8%。事故后，技术监督局对此次爆炸事故的原因进行了鉴定，卡式炉无燃气瓶连接部位存在漏气可能，且不符合“坚固耐用不漏气”的行业生产标准，质量存在缺陷，加上某气雾剂公司生产的边炉石油气气罐没有根据气罐承压能力科学、安全地按比例成份装填气体，充装使用方法的中英文标识不一致，内容相互矛盾，属于不合格产品，上述质量问题是造成此次事故的基本原因。旅游公司认为导游存在过错，将王某开除。旅游公司在结算一年的用餐费时，发现有几笔用餐费5000元是王某被开除后招待朋友花费的，因而拒付乙所签单的餐费。气罐和卡式炉都出现了质量问题结合导致此次事故。请问：

**1.因用餐餐具存在缺陷致就餐者损害的，器具生产者是否应当承担赔偿责任？该用餐餐具是在宜美超市购买的，该超市是否需要承担责任？**

**2.某气雾剂公司与某厨房用具厂共同侵权，应当承担连带责任还是按份责任？**

**3.旅行社是否可以拒付该5000元就餐费？**

【参考答案】：1.器具生产者应当承担责任；超市作销售者，销售不合格产品，也需要承担责任。被侵权人可以自主选择生产者或者销售者进行赔偿。

法律依据：《侵权责任法》第四十三条：“因产品存在缺陷造成损害的，被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿，也可以向产品的销售者请求赔偿。产品缺陷由生产者造成的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。因销售者的过错使产品存在缺陷的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。”

**2.**应当承担按份责任。原因：某气雾剂公司与某厨房用具厂数行为之间联系紧密，对损害后果的发生缺一不可，属于原因力结合的无意思联络共同侵权，行为人之间承担按份责任。

法律依据：《侵权责任法》第十二条：“二人以上分别实施侵权行为造成同一损害，能够确定责任大小的，各自承担相应的责任；难以确定责任大小的，平均承担赔偿责任。”

3.不可以拒付。原因：餐厅有理由相信王某执行职务行为，王某的代理行为有效，旅行社应当承担5000元费用。

法律依据：[《合同法》](http://baike.so.com/doc/976940-1032654.html" \t "http://baike.so.com/doc/_blank)第49条：“行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后以被代理人名义订立合同，相对人有理由相信行为人有代理权的，该代理行为有效。”

**三十**

旅游者黄某与李某参加了甲旅行社组织的蜜月旅行团，旅游结束后向旅游行政管理部门投诉，称其在参加某旅行社组织的旅游活动中，在某景区餐厅用餐后，发现自己置放在旅游车上一台摄像机被盗。经检查，担任该旅游团导游员的许某在游客下车用餐时，没有提醒客人随身携带贵重物品，而且当客人下车后，导游人员许某没有检查车窗是否关紧，司机也下车，以致车上无人看管物品。旅游结束后，黄某将另一台相机中拍摄的度蜜月照片底片来到某照相馆进行扩印。在将这些底片交给照相馆的时候，黄某特意交代说底片一定不能弄丢。两天后，当黄某来取照片时，却被告知照片底片不慎弄丢了。黄某听后非常生气，一纸诉状将照相馆告上法庭。黄某诉称，自己的照片非常具有纪念意义，现在由于照相馆的工作失误致使照片底片丢失，照相馆应当承当赔偿责任，同时诉求精神损害赔偿。请问：

**1.对客人被盗的摄像机等物品，旅行社是否应当承担相应的赔偿责任？为什么？**

**2.依照《导游人员管理条例》的规定，对此类情形，导游人员正确的做法是什么？**

**3.游客许某在旅游过程中手机被盗，认为旅行社也应当赔偿责任，是否正当？**

**4.照相馆是否应当负责精神损害赔偿？为什么？**

**【参考答案】：**1.旅行社应当承担赔偿责任。

法律依据：《旅行社条例》第三十九条第一款：“旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的必要措施。”

2.导游人员应当提醒旅游者将贵重物品随身携带并检查车窗、门窗是否关闭，并要示司机留在车上，以防不测。

法律依据：《导游人员管理条例》第十四条：“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。”

3.旅行社不应当承担责任。原因：组团社对旅游车上游客财物被盗的责任应以游客将财物交付旅行社保管为前提，对游者随身携带的物品，由于完全处于旅游者自身控制之下，组团旅行社只要尽到了一般正常情况下的 ，就不应该对其丢失、被盗承担赔偿责任，无论这些物品是否处于旅行社提供的旅游车上。

法律依据：《合同法》第三百零三条：“在运输过程中旅客自带物品毁损、灭失，承运人有过错的，应当承担损害赔偿责任。旅客托运的行李毁损、灭失的，适用货物运输的有关规定”。

4.应当赔偿精神损失。原因：蜜月照底片是具有人格象征意义的特定纪念物品，由于照相馆弄丢底片的行为使照片永久性灭失，给黄某造成精神损害。

法律依据：《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》第四条：“具有人格象征意义的特定纪念物品，因侵权行为而永久性灭失或者毁损，物品所有人以侵权为由，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理。”

**三十一**

某县人民政府与某旅游开发有限公司协商，签订了《关于某旅游码头建设经营管理合同书》，合同约定由旅游开发公司负责该旅游港口设施建设和经营管理。政府的主要责任是：负责规划管理，提供出让土地，成立协调领导小组，提供优质服务，并负责项目申报、审批工作等。旅游开发有限公司的主要责任是：按规定办理施工、经营管理手续，确保当年12月上旬正式施工，确保在2003年6月135米水位形成之前达到基本接待能力，负责项目的资金投入，保证建设的进度和质量等。政府所属的发展计划局和交通局分别给旅游公司下达了项目立项、占用水域岸线的批复。在筹建期间，政府于2002年11月30日口头通知旅游公司该项目停止建设，停建的理由是：“国家需要进行地质灾害治理和防治”，但随后，政府又将该建设项目发包给另一公司建设。项目停建后，旅游公司经与政府多次协商未能达成一致意见，旅游公司即提起行政诉讼。

旅游开发公司诉称：合同约定的建设项目，不存在解除合同的法定情形，其合同合法有效应当继续履行。被告单方解除合同并非国家政策发生重大调整，而是要将该项建设项目重复发包给其他公司建设，被告解除合同的行为违法，应当承担违法的法律责任。政府辩称，其合同标的所指向的地块已侵入库区水域之中，其实际占有使用权和控制权已不在自己手中，继续履行合同实际已不可能。被告因国家政策调整，在出现不可抗力的情形时，行使行政优益权，单方解除合同并无不当。请问：

**1.政府单方解除合同的行为是否违法？为什么？**

**2.能否判决被告继续履行合同？**

【参考答案】：1.违法。原因：政府与旅游公司为旅游码头的建设及经营管理签订的合同其性质属于行政合同。政府作为行政主体，为了实现行政管理的目的和因公共利益的需要，依法享有行政优益权。主张行使行政优益权解除合同是因国家政策调整的不可抗力引起的，但政府提供的地质灾害防治的规范性文件均是在合同签订之前产生的，并非不可抗力，并且政府又将该项目给其他公司建设，因此，单方解除合同的行为不合法。

2.不能。如果继续履行，不仅会造成正在进行建设公司的损失，而且还会引起新的行政和民事纷争，影响行政管理秩序和其建设项目的效率，对被告的违法和违约的行为，法院应当根据本案的实际情况选择支持旅游开发公司要求赔偿损失的请求。

**三十二**

甲某与乙旅行社于2000年4月签订天津——庐山、九江的旅游合同。5月3日有车辆延误现象，三叠泉景点未能游览。5月3日晚，游客因三叠泉问题与乙旅行社一直交涉，第二日早上，双方未能达成一致，旅客表示如不赔偿就不上火车，也不出去游览。经协商仍未果，导致九江市内三个景点亦未游览。有些旅客仍表示不解决问题便不上回天津的火车，九江旅游局了解到该情况，要求乙旅行社做好解释工作，确保游客顺利返还。5月4日11时，乙旅行社不得已给部分游客写下了“同意回天津后全额返款”的字据，全部游客均登上了返津的火车，回天津后，甲某等游客认为乙旅行社组织不当，由于车辆衔接不上，延误了3各小时，致使三叠泉景点未能游览。回到旅馆后乙旅行社迟迟不给一个说法，使九江的三个景点未能游览，乙旅行社曾向游客作出回津全部返回旅游费的承诺，因此坚持全额返款等要求，乙旅行社不予认可，经有关部门出面调解，双方未能达成一致意见，故诉至法院。另查，五一节放假期间，庐山各大宾馆严重超员，车辆、餐饮超负荷，景点拥挤，交通阻塞时有发生，确给旅游团队造成很大困难。请问：

**1.被告乙旅行社是否应当承担违约责任？**

**2.原告是否负有一定责任？**

**3.被告给部分游客写下了“同意回天津后全额返款”的字据，合同效力如何？**

**【参考答案】**：1.应该承担违约责任。原因：作为从事旅游职业的乙旅行社应当预料到五一黄金周期间的这一现象，应对五一旅游形势分析估计的基础上，在行程的安排问题上做好充分的准备，使双方的旅游合同得到适当的履行。但是，由于乙旅行社的失职，未能合理安排旅游行程，致使有些游客与旅行团失去联系，也导致三叠泉景点未能游览。

法律依据：《合同法》第一百零七条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”《合同法》一百一十二条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失。”

2.乙旅行社违约使得合同不能得到适当履行的情况下，旅游者应当积极配合旅行社努力减少因旅行社违约所带来的损失。

法律依据：《合同法》第一百一十九条：“当事人一方违约后，对方应当采取适当措施防止损失的扩大；没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求赔偿。当事人因防止损失扩大而支出的合理费用，由违约方承担。”

3.旅行社全额返还的欠据鉴于当时游客索赔形势而书写，在紧迫或缺乏经验的情况下而订立的明显对自己有重大不利的合同，属于显失公平，合同可以变更或者撤销。

法律依据：《合同法》第五十四条：“下列合同，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销：（一）因重大误解订立的；（二）在订立合同时显失公平的。一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下订立的合同，受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。当事人请求变更的，人民法院或者仲裁机构不得撤销。”

**三十三**

甲某与其朋友到某风景区买票游玩，在游玩中，甲某发现风景区游览图上有一个跑马场，于是到该风景区二号码头跑马场骑马游玩。甲某与马主乙某协商跑三圈十元后骑马游玩。按骑马路线骑马一圈后，甲某提出了不再骑马，但乙某不同意，在马屁股上猛拍一掌，使马受惊乱跑，将甲某从马上摔下并撞到树上，后甲某被送往当地医院救治，经诊断，甲某T12骨折脱位合并截瘫，甲某诉请法院，由乙某、某风景区管理处赔偿以上费用，法院查明，某风景区管理处为某建委下属事业单位，经过当地物价局批准，对风景区游览可收取门票，某风景区跑马场属于四周乡村农民自发开展，不由该风景区设立和管理。同时，法院法医技术鉴定，鉴定结论为甲某的伤残程度为一级伤残。请问：

**1.本案中，跑马场是否属于风景区“经营场所”的范围？**

**2.马主人乙某是否应当为甲某的摔伤承担责任？**

**3.该风景区是否应当为甲某受到的伤害承担责任？**

**4.马主人乙某认为甲某未经到注意义务，甲某应承担一定责任，该主张是否应当支持？**

**【参考答案】**：1.跑马场应认定为风景区经营场所的组成部分。原因：风景区的游览图上标有该跑马场，甲某购票后并不了解该风景区哪些景点属于风景区管理，有充分理由认为游览图上标注的内容是其风景区的经营项目。

2.乙某作为跑马场的经营者，负有安全保障义务，应该对甲某的摔伤承担责任。

法律依据：最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件使用法律若干问题的解释》第六条第一款：“从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。”

3.该风景区应当为甲某受到的伤害承担责任。原因：甲某在该风景区买票游玩，与风景区管理处成立旅游服务合同关系，风景区管理处在其管理经营的范围内负有保障游客人身安全的义务。跑马场应认定为风景区经营场所的组成部分，甲某受伤与风景区场所尽到场所安全保障义务有因果关系。

4.不应当支持。原因：甲某在游玩过程中，应当在其能力范围内对自己旅游过程中的人身财产安全负有谨慎和注意义务。事实上，甲某在骑马一圈后向被告提出不再骑，该事实可以认定对自己的安全尽到注意义务。甲某受伤是乙某猛拍马，使马受惊导致的，甲某不应承担责任。

**三十四**

甲某到某旅游区游玩，在该旅游区某索道有限公司所属的某索道售票处购买了一张30元门票，并持票乘坐索道公司的吊椅进行游览。在游览过程中，甲某忽然从八九米高处运行的吊椅上摔到地面。索道公司的工作人员见状立即感到现场，并将甲某送至附近医院进行抢球治疗，经医院诊断和鉴定为八级伤残。另诊断，甲某患有恐高症，但是在此之前自己并不知道。事发后，甲某诉诸法院，认为索道公司负有告知乘客“患有恐高症者不得乘坐”的义务，却没有履行该义务，也没有索道的机器达到了足够安全的程度，存在过错，请求判令索道公司承担其人身损害赔偿责任，并赔偿精神损失费。请问：

**1.索道公司主张游客因自身健康原因在景区内受伤，景区可以免责。该主张是否成立？为什么？**

**2.索道公司认为甲某存在责任，可以减轻自己的责任，该主张是否成立？**

**3.甲某主张精神损失费能否被支持？**

**【参考答案】**：1.不成立，景区不能免责。原因：首先，甲某与索道公司成立了旅游服务合同关系，索道公司没有履行“患有恐高症者不得乘坐”的告知义务；其次，索道公司没有保证索道吊椅等设备足够的安全性，防止游客从半空中摔下。索道公司存在过错，应承担赔偿责任。

法律依据：《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第六条：“从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。因第三人侵权导致损害结果发生的，由实施侵权行为的第三人承担赔偿责任。安全保障义务人有过错的，应当在其能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。安全保障义务人承担责任后，可以向第三人追偿。赔偿权利人起诉安全保障义务人的，应当将第三人作为共同被告，但第三人不能确定的除外。”

2.主张成立。甲某也有一定的责任。甲某在受伤以前并不知道自己患有恐高症，但是恐高症所带来的高空活动的危险性是客观存在的，这与原告受伤直接存在因果关系。因此索道公司可以据此适当减轻自己的责任。

法律依据：《侵权责任法》第二十六条：“被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的责任。”

3.甲某的精神损失费主张能被支持。原因：甲某健康权受损，可以主张精神损失。

法律依据：《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》第一条：“自然人因下列人格权利遭受非法侵害，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理：（一）生命权、健康权、身体权；（二）姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权；（三）人格尊严权、人身自由权。违反社会公共利益、社会公德侵害他人隐私或者其他人格利益，受害人以侵权为由向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理。”

**三十五**

某地仪表厂收到甲地某企业甲协会转发的乙地企业家协会发布的《关于组织企业家赴东南亚、西欧考察的通知》，通知称：乙协会原定与2000年2月、4月、6月组织企业家赴东南亚、西欧等地进行商务考察活动；所需费用应在办妥护照后寄给乙协会。该通知还附有“中德民意经济文化交流中心邀请书”1份。同年1月19日，仪表厂汇款12000元给乙协会，作为其员工吴某、金某、王某、冯某四人办理西欧各国护照所用。乙协会将钱汇给乙地某旅游有限公司，委托其办理护照。随后，仪表厂又汇款给旅游公司，作为上述私人赴西欧考察的旅费。办理护照期间，旅行社为仪表厂提供了旅游日程表。4月26日至5月9日，四人即参加了旅游公司组织的九国之旅，并按照旅游公司事先安排的行程游览了全部项目，但该次西欧之行并未安排有关商务考察的活动，于是，该四人就赴西欧期间未安排商务活动及技术交流一事与旅游公司几次交涉未果的情况下，要求与旅游公司的导游签订“备忘录”，如果导游不签，表示将投诉该旅游公司并拒绝跟团回国，于5月9日与旅游公司的导游在法国巴黎签订“备忘录”一份，该“备忘录”称：旅游公司接受乙协会商务考察组团的委托后，曾正式通知仪表厂已与境外同行电子企业进行了商务考察安排，但最终未能安排原定的商务考察活动。仪表厂及其四个员工认为甲乙协会和旅游公司向本厂承诺安排有关代电子技术交流及商务会谈的活动，有“备忘录”为证，但是在赴西欧考察的15天里，并未进行此项安排。旅游公司认为本公司之受理了办理护照的要求，备忘录也是四人以不上飞机为由胁迫下订立的。请问：

1. **根据要约和承诺相关知识，判定旅游合同是否成立及成立的时间？**
2. **旅游公司属于国际旅行社，可以经营入境旅游业务及国内业务，本次西欧之旅属于出境旅游业务，超越经营范围所订合同效力的认定？**
3. **旅游公司是否要赔偿仪表厂的责任？**

**【参考答案】**：1.本案中乙协会发给甲仪表厂的通知中包含了组织旅游活动的基本内容，应当认定为要约，而仪表厂汇钱给旅游公司的行为应该视为以行为方式作出了承诺，因此自旅游公司受到仪表厂的汇款时其双方的旅游合同即告成立。

2.旅游经营这一般性的超越了其经营范围而订立的合同，只要其不违反国家关于限制经营、特许经营以及禁止经营的规定，该旅游合同的效力便不受影响。

法律依据：《合同法司法解释（一）》第十条：“当事人超越经营范围订立的合同，人民法院不能因此认定合同无效。但违反国家限制经营、特许经营以及法律、行政法规禁止经营规定的除外。”

3.不要赔偿。仪表厂并未证明旅游公司接受乙协会的委托，为其安排商务考察活动，西欧商务考察并非旅游合同的一部分；在办理护照期间仪表厂向旅游公司所要了旅游日程表，并同意了旅游公司安排而赴西欧观光；备忘录属于被胁迫情况签订的，属于可变更可撤销的行为。所以仪表厂的主张不能成立。

法律依据：《合同法》第五十四条：下列合同，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销：（一）因重大误解订立的；（二）在订立合同时显失公平的。一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下订立的合同，受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。当事人请求变更的，人民法院或者仲裁机构不得撤销。

**三十六**

2004年4月21日，孟某参加了甲旅行社组织的“三亚自由人旅行团”，并与甲旅行社签订了《三亚协议》。协议约定：甲旅行社为孟某提供北京往返三亚的机票并提供其入住三亚某酒店，孟某为此支付费用3580元；机票为团队折扣票，不得签转、退换、更改。协议签订后，孟某当即交付了全部费用3580元。4月22日，甲旅行社向其委托的乙旅行社交付了机票费，向某酒店交付了订房费。4月24日，孟某以北京市及外地出现“非典”疫情为由，口头提出退团，并要求甲旅行社退还全款。4月28日，孟某传真通知甲旅行社退团，甲旅行社以其未正式办理手续为由予以拒绝。4月30日孟某未参团旅游。而关于甲旅行社已预付的机票和住店费用，乙旅行社表示按约定不能退款；某酒店表示，客人未入住亦不退款。因甲旅行社拒不退款，孟某遂诉至法院。

孟某诉称：由于出现“非典”疫情，本人不得不向甲旅行社提出退团、返还费用，却遭到了甲旅行社的拒绝。本人与甲旅行社签订的协议是格式合同，甲旅行社未向本人告知机票和房款不能退还，因此该协议显失公平，由甲旅行社退还本人3580元。

甲旅行社辩称：孟某以“非典”为由提出退团要求时，本社已经向有关航空公司和酒店支付了全部预付款，开始履行协议，有关费用无法退还给孟某。孟某没有正式办理退团手续，本社只能继续按协议执行，由此产生的经济损失，不应由本社承担。故请求法院判决驳回孟某的诉讼请求。请问：

1. **旅游合同是否因孟某要求解除而终止？**
2. **孟某与甲旅行社之间的旅游合同是否显示公平？**

**【参考答案】**：1.旅游合同仍然有效，双方都应履行合同约定的义务。本案中不存在约定解除的情况，并且在本案发生时“非典”的疫情范围较小，对普通民众的日常生活不构成危害，不属于不可抗力，孟某不能以“非典”疫情为由要求解除合同，因此也不属于法定解除情形。所以双方旅游合同仍然有效，未终止。

法律依据：《合同法》第九十三条：“当事人协商一致，可以解除合同。当事人可以约定一方解除合同的条件。解除合同的条件成就时，解除权人可以解除合同。”第九十四条的规定：“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）在履行期限届满之前，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。”

2.不存在显失公平。显失公平是指一方当事人利用优势或者对方没有经验，致使双方的权利义务明显违反公平、等价有偿原则。在本案中，双方在订立《三亚协议》时已经就机票和住宿等情况作出了明确的约定，而孟某根据该协议所享受的权利与甲旅行社提供的服务也大致相当，故其主张该旅游合同显失公平没有法律依据。

法律依据：《合同法》第五十四条：“下列合同，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销：(一)因重大误解订立的;(二)在订立合同时显失公平的。一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下订立的合同，受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。当事人请求变更的，人民法院或者仲裁机构不得撤销。”

**三十七**

2012年12月16日，郭某、齐某与某国际旅行社签订了一份出境旅游合同。按照该合同的约定，每人交旅游费8760元，两人共向某国际旅行社交款17520元；旅游路线为：乌鲁木齐-深圳-澳门-香港-马来西亚-泰国-乌鲁木齐。国际旅行社向旅游者提供的“注意事项”中，明确警示有“现金首饰等贵重物品一定要随身携带”。郭、齐二人在马来西亚乘坐民航MH-784航班时，依照旅客乘坐航班的规定，将行李箱随团办理了托运，至曼谷机场领取行李箱时发现丢失。两人按照规定向机场管理部门提供了一份物品清单，并由随团导游在其提供的清单上写了“以上情况属实，特此证明，务请查实”等字样。2013年3月2日，某国际旅行社通知郭、齐二人到乌鲁木齐机场接行李箱。郭、齐二人在接行李箱时，发现其行李箱被撬，箱内部分物品丢失，损失5000元，遂要求某国际旅行社合理解决赔偿问题，但遭到了拒绝。

郭某、齐某就其行李丢失赔偿一案向法院提起诉讼，要求：某国际旅行社赔偿现金、首饰损失和其他物品经济损失5000元共计2万元、精神抚慰金5000元和退还旅游费3000元，并要求某国际旅行社向其赔礼道歉，承担本案的诉讼费用。

某国际旅行社辩称：我社在原告丢失行李箱过程中无任何过错，郭某、齐某所述的损害结果与我社的行为无因果关系。故请求法院驳回其诉讼请求。请问：

1. **旅行社是否应对游客托运的行李所造成的损失承担赔偿责任？为什么？**
2. **国际旅行社的赔偿范围？**

**【参考答案】**：1.旅行社负有与保险公司签订保险合同并向保险公司交付保险费的强制义务，该强制保险不仅包括意外伤害、死亡或残疾保险，也包括财产意外损失的保险。由于旅行社没有按规定投保，致使郭某、齐某丢失行李后无法向保险公司索赔，对此旅行社应承担责任。

法律依据：《旅行社条例》第三十八条：“旅行社应当投保旅行社责任险。旅行社责任险的具体方案由国务院旅游行政主管部门会同国务院保险监督管理机构另行制定。” 《旅行社责任保险管理办法》第四条：“旅行社责任保险的保险责任，应当包括旅行社在组织旅游活动中依法对旅游者的人身伤亡、财产损失承担的赔偿责任和依法对受旅行社委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员的人身伤亡承担的赔偿责任。”

2.在本案中，国际旅行社提供的“注意事项”中明确警示旅游者对现金首饰等重要物品一定要随身携带，据此，国际旅行社对请求赔偿现金、首饰的部分不用赔偿，只承担赔偿郭某、齐某其他物品损失5000元的民事责任。

法律依据：根据《合同法》第一百一十三条第一款：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。”

**三十八**

2011年9月，徐某携带其5岁的儿子（身高1.2米），持事先购买的哈尔滨开往北京的某次新空调软座直达卧17车01号下铺火车票乘坐了该次列车。在乘车过程中，徐某与其儿子共用一个铺位。在到达北京站出站口时，车站工作人员发现徐某的额儿子身高超过1.2，遂要求徐某补办了一张79元的硬座儿童票（包括1元手续费），才予以放行。徐某遂以某铁路局为被告提起诉讼。

徐某诉称：铁路局在未提供相应作为服务的情况下，向本人索取79元硬座儿童票价款的行为，违反了《铁路旅客运输规程》关于“成人带儿童可共用一铺”的规定，侵犯了本人的合法权益，故请求法院判令铁路局退还79元的儿童票款，并公开向本人道歉。

铁路局辩称：《铁路旅客运输规程》规定，承运人不接受儿童单独旅行，随同成人旅行身高1.2至1.5的儿童，享受半价客票、加快票和空调票，超过1.4米时应购买全价票。许某的儿子身高为1.24，按上述规定应当购买儿童票，本铁路局的工作人员要求徐某补票的行为符合规定。徐某所讲“成人带儿童可共用一铺”与“儿童超过规定标准需购儿童票”同属《铁路旅客运输规程》的规定，前者规定乘车条件，后者规定售票与购票条件。可见，徐某对《铁路旅客运输规程》的规定存在错误认识，请求法院判决驳回徐某的诉讼请求。请问：

1. **收取儿童票的条件？**
2. **徐某是否负有补交票款的义务？**

【参考答案】：1.法律依据：《铁路旅客运输规程》十九条：“承运人一般不接受儿童单独旅行(乘火车通学的学生和承运人同意在旅途中监护的除外)。随同成人旅行身高1.2～1.5米的儿童，享受半价客票、加快票和空调票(以下简称儿童票)。超过1.5米时应买全价票。每一成人旅客可免费携带一名身高不足1.2米的儿童，超过一名时，超过的人数应买儿童票。儿童票的座别应与成人车票相同，其到站不得远于成人车票的到站。免费乘车的儿童单独使用卧铺时，应购买全价卧铺票，有空调时还应购买半价空调票。”

2.有。徐某的儿子在乘车时虽然没有持有车票，但经铁路局的许可已经进站上车，具有旅客的身份，在运输合同中，旅客的主要义务就是支付票款并持有效客票乘车，因此徐某负有补交票款的义务。

法律依据：《合同法》第二百九十四条：“旅客应当持有效客票乘运。旅客无票乘运、超程乘运、越级乘运或者持失效客票乘运的，应当补交票款，承运人可以按照规定加收票款。旅客不交付票款的，承运人可以拒绝运输。”

**三十九**

甲因购买楼盘，开发商某房地产开发有限公司向其赠送了由乙旅游公司组团的泰国六天豪华游，甲没有亲自与乙旅游公司签订旅游合同，而由房地产公司与乙旅游公司签订《出境旅游组团合同》，旅游时间为2013年12月30日至2014年1月4日，团费为每人1780元。合同签订后，乙旅游公司向甲发出了《行程报价单》，该报价单记载了食、住、玩的标准。2014年2月28日，乙旅游公司向甲发出《乙旅行公司出团通知书》，该通知书记载了具体的日程安排，另在注意事项中注明：须支付境外导游小费，每天20元港币/人；泰国导游会建议客人参加一些自费项目，人民币500～800元/人。2014年12月30日晚，乙旅游公司导游收取甲120元港币的小费。到泰国后，泰国导游向甲发出泰国自费项目表，收费分别为880元、1400元、1700元。甲对乙旅游公司及泰国导游擅自提高自费旅游价格不能接受，没有参加自费项目。团队2014年1月1日到达芭提雅的金沙酒店后，已参加自费项目的游客取得了房间钥匙入住，因未参加自费项目而与导游发生争议的甲未取得房间钥匙，留在酒店的大堂中至凌晨三点才入住，致使甲不能参加2014年1月2日芭提雅的活动。旅游回来后，甲与另外10名游客以乙旅游公司没有依据行程报价单的标准提供午餐，擅自提高自费旅游项目的价格，对不愿参加自费旅游项目的甲及其他旅客进行刁难折磨，并剥夺其入住酒店的权利为由，于2014年1月8日向旅游质量监管所投诉，请求乙旅游公司对甲的身心、精神、时间、金钱等方面受到的损失作出合理的赔偿。2014年4月8日，旅游质量监督管理所作出《旅游质量投诉处理决定书》，其主要内容为：经本所调查核实，投诉人于2013年12月30日参加由乙旅游公司组织的泰国曼谷芭提雅六天豪华团，行程第一日领队向游客收取120元/人小费；第三日乙旅游公司安排的住宿不达标；第二日晚餐、第三日午餐以及第五日午餐均未发到合同约定的服务质量标准；第四日乙旅游公司没有安排游客前往珊瑚岛游览。以上情况基本属实。根据现有举证材料，以及法律规定对此案处理决定如下：乙旅游公司应赔偿甲等11名游客损失折合人民币每人568元。当事人双方对上述决定不服的，可以在接到决定书之日起15日内向国家旅游局质监所申诉。甲收到上述决定书后，没有向国家旅游局质监所申诉，也没有法院提出行政诉讼。2014年6月14日，甲以与向旅游局质监所投诉时基本相同的理由向法院提起民事诉讼。请问：

1. **房地产公司与乙旅游公司签订的合同性质？**
2. **乙旅游公司是否应该承担甲的精神损害赔偿责任？**

**【参考答案】：**1.属于为第三人（甲）利益而订立的合同。本案中，甲虽然没有亲自与乙旅游公司签订合同，但是房地产公司与乙旅游公司签订合同的目的是为了使甲享受乙旅游公司提供的旅游服务，该旅游服务的实际受益者是甲而非房地产公司。从合同性质来讲，该合同属于为他人利益而签订的合同。

法律依据：《合同法》第六十四条：“当事人约定由债务人向第三人履行债务的，债务人未向第三人旅行债务或履行债务不符合约定，应当向债权人承担违约责任。”

1. 不用承担。乙旅游公司的违约行为并未损害甲的法定精神利益，不用承担精神损害赔偿责任，且乙旅游公司在履行合同中并无人格侵权行为，也未限制甲的人身自由，因此甲要求乙旅游公司赔礼道歉没有法律依据。

法律依据：《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》第一条：“自然人因下列人格权利遭受非法侵害，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理：（一）生命权、健康权、身体权；（二）姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权；（三）人格尊严权、人身自由权。”

**四十**

2010年8月至2011年8月之间，甲某、乙某外出旅游期间在丙某开办的“君乐园饭店”就餐，饭费共计44954元，其中2010年8月至2010年12月末的饭费为10253元，此款已由甲某、乙某的工作单位某土地局给付丙某7000元，但其余款项一直未结算，故2013年3月18日，丙某向法院起诉甲某、乙某，请求给付余款3354元，后丙某于2013年4月4日撤诉。2011年1月至8月末的饭费中，甲某、乙某均未签字的菜单小票共计10600元，有签字的菜单小票共计24029.5元，其中甲某签字的菜单小票金额为6436.5元，乙某签字的菜单小票金额为17593元。2011年9月26日，甲某给丙某出具了一张数额为24000元的欠据，并收回所有菜单小票。2000年4月，丙某向法院起诉甲某，索要24000元饭费。2013年7月26日经法院调解，丙某与甲某达成协议，甲某于2014年1月30日前，一次性给付丙某饭费24000元，此款已经执行完毕。现甲某起诉乙某偿还其所欠债务，乙某则主张其所签字的菜单小票中6820.5元丙某已经明确表示放弃，其所签字的饭费17593元，全部是其任某土地局副局长时招待土地局的客人所欠的饭费，应由某土地局偿还，同时主张由于其已偿还丙某2010年8月至12月的剩余饭费3354元，甲某应负担一半即1677元。请问：

1. **用餐后签单行为是什么性质？**
2. **甲某是否可以向乙某追偿17593元？**

**【参考答案】：**1.是一种默示合同。在餐饮行业中，消费者与餐饮企业建立消费合同关系，往往无需签订书面的消费合同，或者双方通过口头方式达成消费合意，而通常是消费者进入餐饮企业用餐来订立合同并进行履行。因此在签署账单时，双方之间的消费合同已经成立并生效。所以这是一种默示合同。

法律依据：根据《合同法》第二十二条的规定：“承诺应当以通知的方式作出，但根据交易习惯或者要约表明可以通过行为做出承诺的除外。”

2.可以。在本案中，甲某和乙某共同作为一方主体与饭店建立了消费合同法律关系，二人对该费用的支出应承担连带责任。但在甲乙内部甲清偿了全部债务后有权向乙进行追偿，要求其承担应当偿付的份额。

法律依据：《民法通则》第八十七条的规定：“债权人或者债务人一方人数为二人以上的，依照法律的规定或者当事人的约定，享有连带权利的每个债权人，都有权要求债务人履行义务；负有连带义务的每个债务人，都负有清偿全部债务的义务，履行了义务的人，有权要求其他负有连带义务的人偿付他应当承担的份额。”（法律修改：《民法总则》第一百七十八条：“二人以上依法承担连带责任的，权利人有权请求部分或者全部连带责任人承担责任。 连带责任人的责任份额根据各自责任大小确定；难以确定责任大小的，平均承担责任。实际承担责任超过自己责任份额的连带责任人，有权向其他连带责任人追偿。 连带责任，由法律规定或者当事人约定。”2017年10月1日起施行。）

**四十一**

2014年4月24日晚，甲某偕同妻子在外出旅游途中到某火锅餐厅就餐，他们除点了每位38元的自助餐以及其他酒水外，甲某还将自己珍藏多年的五粮液带来自饮。在吃完饭结账时，甲某发现其需要支付592元，其中多出了100元的“酒水服务费”，为此甲某十分恼火。此时，甲某才发现，该火锅餐厅的店堂内收银处有两张以彩色艺术字写的告示，上面一张内容为“夏日酬宾”，其字体相对较大，色彩也较为鲜明；而下面一张的内容则为“提示：本店谢绝自带酒水，否则加收此酒水在本店售价的20%服务费”，但字体相对较小，色彩也较为陈旧对比不明显；同时，在火锅餐厅自制的塑料压膜菜单的下部也以宋体小五号字印有“谢绝自带酒水！若自带则按本店酒水售价的20%加收服务费”等内容的书面提示。但该火锅餐厅的服务员在甲某就餐前以及饮用自带的五粮液时却并未对其作出“将收取酒水服务费”的提示。由于火锅餐厅强行收取了服务费，甲某一怒之下诉至法院。请问：

1. **餐饮企业强行收取“酒水服务费”是否具备合法性？**
2. **本案中消费者的权益应该如何保护？**

**【参考答案】**：1.餐饮企业可以收取一定比例的“酒水服务费”，但不应过高。原因：经营者可以依照《价格法》的规定和自己的生产经营状况来自主定价，但是收取该费用的餐饮企业也应该适当制定比例，而根据国际惯例，即使是五星级酒店，该比例最高也只能为消费金额的15%。本案中，火锅餐厅有权收取“酒水服务费”，但是其比例高达20%，超过了国际惯例，不甚合理，应适当降低，这种不合理可能会构成价格欺诈牟取暴利等情形，但这种违法性并不能否认一定档次的餐饮企业收取“酒水服务费”的合法性。

1. 本案中，火锅餐厅应该在履行对甲某的告知义务、保障消费者的知情权方面存在重大缺陷，其强行收取该费用的行为也侵犯了消费者的公平交易权。因此火锅餐厅应该返还该100元的“酒水服务费”。

法律依据：《消费者权益保护法》第八条：“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，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”第九条：“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。”第十条：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”

**四十二**

2005年6月1日中午，甲某、乙某、丙某、丁某敌人（均为十周岁以下）结伴到戊旅游区游玩。四人进入园区后，一路步行至园区内的景点之一—碧波湖。在湖边的一个凉亭休息期间，甲某到湖边洗脚，不慎跌入湖中。甲某拼命地用双手划水，抓着堤边往上爬但没有成功。丁某见状跑去，边跑边呼救，想伸手拉甲某，也没有成功。乙某、丙某、丁某三人的呼叫引起一名路人的注意，帮忙叫来了巡逻的保安。办案打电话报警并下水救人，但此时已经见不到甲某。后查明：碧波湖原来是一个天然水塘，岸边成坡形缓慢向下倾斜，对人畜都不构成危险。自某公司把这天然水塘纳入园区后，便将原来的坡形水岸挖成垂直的，并以石砌堤岸。甲某溺水的地点位于湖边的一个凉亭旁，该处水深3-4米。在凉亭周围较远处设有“水深危险，严禁下水”的警示牌。碧波湖从开发至今曾多次发生溺水身亡事件。戊旅游区是某公司投资开发并负责经营管理的集住宿、餐饮、娱乐等项目的旅游度假区，是向公众开放的收费性营业场所。甲某居住的村子与戊景区相连，村内有条道路可直接进入戊旅游区，该村村民进入戊旅游区免收入园费。某公司亦没有在此入园门口安排管理人员进行管理。甲父、甲母诉求：某公司赔偿丧葬费10569元、死亡赔偿金272540元、精神抚慰金20000元，合计303109元。请问：

1. **旅游区管理者是否有安全保障义务？**
2. **监护人对未成年人的监护职责在本案中如何体现？**
3. **原告精神抚慰金的诉讼请求能否得到法院的支持？**

**【参考答案】**：1.本案中，某公司作为级住宿、餐饮、娱乐等多种经营活动于一体的公司法人，对进入到其经营服务场所内的相关公众应当承担合理限度范围内的安全保障义务。某公司允许周边村民经由历史形成的通道免费进入园区游玩，亦应对其人身、财产安全负有保障义务。

法律依据：根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第六条第一款的规定：“从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。”

2.在本案中，甲某为不满10周岁的未成年人，甲父与甲母作为甲某的法定监护人，理应履行监护职责。但甲父与甲母在事发当天均未陪同甲某进入园区游玩，未能对甲某接近湖边的行为进行约束和保护，对损害结果的发生应该承担责任。

法律依据：《最高人民法院关于贯彻执行<中华人民共和国民法通则>若干问题的意见》第十条：“监护人的监护职责包括：保护被监护人的身体健康，照顾被监护人的生活，管理和保护被监护人的财产，代理被监护人进行民事活动，对被监护人进行管理和教育，在被监护人合法权益受到侵害或者与人发生争议时，代理其进行诉讼。”

3.能。甲某的生命权受到侵害，精神抚慰金是对甲某的法定监护人（甲父和甲母）因该不幸事故所遭受精神痛苦的一种经济替代性补偿，在本案中法院对该诉讼请求应予支持。

法律依据：《最高人民法院关于审理精神损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第一条：“自然人因下列人格权利遭受非法侵害，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理：（一）生命权、健康权、身体权……”

**四十三**

2006年8月29日中午，甲某（女）在甲市旅游时相中一个精致小巧的古玩物，用箱子装好准备带回家送给其哥哥作为生日礼物。后将一个能装四瓶白酒大小的纸箱子交给某汽车运输公司某号客车的司机田某及乘务员，当时，田某并未告知司机及乘务员箱子里装的是什么东西，只告知乘务员说该物品怕压，也未办理托运手续。该车的乘务员遂将此纸箱子放在车厢中门的台阶上，该客车为由甲市开往乙市的长途汽车。8月29日晚上，甲某与其丈夫乘坐该号车辆回乙市，8月30日凌晨当车到达该市后，甲某欲拿箱子时却发现箱子不在了，就找到田某，向其告知自己带的箱子丢失，箱子里装的是其买的古玩物，对其十分重要，田某便派人陪同甲某到电视台刊登广告寻找，并在广告中留下了田某的手机号码作为联系方式，还派人到其他地区寻找。在寻找中，有人打电话给田某，称箱子在某地找到，但提供了一个银行卡账号，称打入200元后才能取骨灰盒，甲某如约将200元打入银行卡账号后，此人却杳无音信，也没有取回该箱子，后经过多方寻找，均未有结果。同年11月12日，甲某与其代理律师到田某家中，甲某未告知是律师，而说是自己亲弟弟，田某便将寻找骨灰盒的整个过程陈述了一遍，甲某的律师在田某不知情的情况下进行了录音。后甲某便以某汽车公司、田某为被告提起了诉讼。要求汽车运输公司及田某赔偿本人误工费6307.5元、广告费300元、汇款费200元、交通费543.5元，共计7351元；并赔偿本人精神抚慰金43000元。请问：

1. **甲某的古玩物是属于自带物品还是属于其托运的行李？**
2. **甲某与汽车运输公司之间的货运合同是否成立？**
3. **汽车运输公司和田某是否要对古玩物的丢失负责？**

**【参考答案】：**1. 属于甲的自带物品。在本案中，甲所携带的物品为一个能装4瓶白酒大小的纸箱子，根据通常情况，其所带的该物品并未超过对于游客可以携带物品数量的规定，无需办理托运，而且本案中当事人也没有办理托运，因此属于甲的自带物品。

法律依据：《合同法》第二百九十六条：“旅客在运输中应当按照约定的限量携带行李。超过限量携带行李的，应当办理托运手续。”

2.不成立。本案中，甲某并未与汽车运输公司达成货运的合意，甲不需要也没有办理托运，因此甲某与汽车公司之间的货运合同不成立。

法律依据：《合同法》第二十五条：“承诺生效时合同成立。”

3. 不用。对旅客自带物品的灭失承运人的责任采取的是过错责任原则，只有当承运人存在过错的才承担损害赔偿责任。本案中甲某对自己的贵重物品疏于管理且没有办理托运，致使古玩物的丢失，汽车运输公司不存在过错，因此该责任应由甲某自己承担，汽车运输公司无需承担赔偿责任。

法律依据：根据《合同法》第三百零三条的规定：“在运输过程中旅客自带物品毁损、灭失，承运人有过错的，应当承担损害赔偿责任。旅客托运的行李毁损、灭失的，适用货物运输的有关规定。”

**四十四**

2010年2月，某旅行社接待香港某旅行社组织的内地观光团，按照合同约定，该旅游团在北京游览四天，其中2月11日行程是游览长城。该旅行社委派导游关某担任该团陪同。关某未经旅行社同意擅自将游览长城的日期改为2月14日，即离京的前一天，而将2月11日改为购物。观光团的团员对此变更曾表示异议，但关某称此变更是旅行社的安排。不料，2月13日晚天降大雪，2月14日晨该观光团赶赴长城时，积雪封路，知得返回。次日，该观光团离京返港后书面向旅游行政管理部门投诉，称该旅行社委派的导游未征得旅游者的同意，擅自改变旅游行程，违反了合同约定，造成该观光旅游团未能游览长城，旅行社应承担赔偿责任。该旅行社则辩称改变旅游行程属于导游个人行为，与旅行社无关。而导游关某则辩称造成长城未能游览是由于大雪封路的原因，属于不可抗力，依据法律规定不承担赔偿责任。请问：

1. **旅行社擅自改变旅游行程，属于什么行为？**
2. **导游的行为是其个人行为还是属于旅行社的行为？**
3. **本案中造成该观光团未能游览长城的原因属于不可抗力吗？能否主张免**

**责事由？**

**【参考答案】**：1.属于违约行为。在本案中作为合同一方当事人的旅行社应当严格按照合同的约定为旅游团组织安排旅行游览活动，由于导游关某擅自改变旅游行程造成该观光团未能游览长城违反了合同约定，属于违约行为。

法律依据：根据《合同法》第八条的规定：“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同，受法律保护。”

2.属于旅行社的行为。本案中，导游关某是根据旅行社的委派担任该观光团的向导，应由旅行社对其经营活动内的行为承担责任，该导游的行为应视为旅行社的行为。旅行社不得以导游个人行为未经旅行社同意为由不承担责任。

法律依据：根据《中华人民共和国民法通则》第四十三条的规定：“企业法人对它的法定代表人和其他工作人员的经营活动，承担民事责任”。

不属于不可抗力，也不能成为免责事由。本案中造成该观光团未能游览长城的原因并非不可抗力，而是导游关某擅自改变旅游行程的额行为所致，是旅行社违约在先。此外，不可抗力发生也不代表不用承担责任，旅行社也不能以此为免责事由从而推卸责任。

法律依据：根据《合同法》第一百一十七条的规定：“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。本法所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。” 《合同法》第一百一十八条：“当事人一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。”

**四十五**

2005年10月21日晚，甲某与乙某旅游途径丙公司所开办的酒店住宿，乙某以自己的名义与酒店签订了租房协议，办理了入住手续后，在酒店的安排下，二人入住1102房间。后甲某去卫生间洗澡，刚一打开水龙头，与卫生间相连的厨房就发生天然气爆炸事故，甲某听见爆炸声，发现有火光，就从卫生间向外跑（需要经过厨房），导致其全身36%面积2度烧伤。乙某在外听见爆炸声，急于救人，就从外向里跑，导致全身38%面积烧伤。事发后，酒店工作人员将甲某及乙某送往医院治疗，并为其各支付20500元医药费。甲某于2005年11月28日创面痊愈出院，经鉴定，甲某的伤残程度为九级。此后，甲某向法院提起诉讼，请求法院判令丙公司立即赔偿本人医药费42428.96元、残疾赔偿金30839.6元、误工费1850元、护理费1000元、营养品支出1408元、出院后疤痕治疗费536.67元、鉴定费500元、交通费1125元、精神损害赔偿30000元、预计后续治疗费10000元，并承担本次诉讼费用。请问：

**1.甲某、乙某与丙公司之间的法律关系是酒店住宿服务合同关系还是租**

**房合同关系？**

**2.酒店是否应该赔偿因天然气爆炸使旅客遭受的损失？**

【参考答案】：1.属于酒店住宿服务合同关系。本案中，虽然乙某以自己的名义与酒店签订了租房协议，但是甲某和乙某二人的根本目的是为了入宿酒店以及享受酒店提供的服务，因此该基本法律关系应为酒店住宿服务合同关系而不是租房合同关系。

法律依据：《合同法》第一百二十五条：“当事人对合同条款的理解有争议的，应当按照合同所使用的词句、合同的有关条款、合同的目的、交易习惯以及诚实信用原则，确定该条款的真实意思。合同文本采用两种以上文字订立并约定具有同等效力的，对各文本使用的词句推定具有相同含义。各文本使用的词句不一致的，应当根据合同的目的予以解释。”

2.应该。作为提供住宿服务的丙公司酒店，应为入住者提供安全的住宿环境，确保消费者的人身和财产安全，酒店没有尽到其作为经营者应尽的基本合同义务，对于甲某的人身损害应该承担赔偿责任。

法律依据：《消费者权益保护法》第四十九条：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。”

**四十六**

2014年1月13日晚，周某带儿子在外出旅游途中在某文化艺术有限公司所举办的名为“蔚蓝色的浪漫”大型异国风情歌舞晚会现场游玩，其所持入场券背后的观众须知中有“一米二以下儿童谢绝入场，一米二以上儿童照章购票”的规定。在剧院入口处检票时，剧院工作人员在量完周某儿子身高后，以其身高不足一米二为由拒绝其入场，双方交涉未果，周某及儿子都未能观看本场演出。而后周某带儿子到该公司所属的楼下超市购物，在搭乘自动扶梯不慎摔伤，经医院诊断为左膝关节扭伤、半月板损伤，周某认为文艺公司的规定违反了《未成年人保护法》和《消费者权益保护法》，侵害了儿子依法享有的接收综合素质教育的权利并且要求超市承担摔伤的医疗费、护理费以及残疾赔偿金。请问：

**1.入场券背后观众须知的规定是否构成格式条款？由此对合同效力有何影响？**

**2，超市对周某是否要承担损害赔偿责任？**

**【参考答案】**：1. 构成格式条款，但是双方合同关系不因此受到影响。周某接受入场券的同时，表明其接受了文艺公司关于“一米二以下儿童谢绝入场”这一既定格式条款的规定。不同行业的经营者都有其特定的服务内容以及范围，本案中文艺公司的该项规定没有不公平不合理的体现，因此合同有效。

法律依据：《消费者权益保护法》第十条：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”《消费者权益保护法》第二十六条第二款规定：“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。”

1. 本案中，周某摔伤是因为自动扶梯存在质量问题，是由于超市对其经营场所管理不善导致的，因此超市对周某所遭受的人身损害要承担赔偿责任。

法律依据：《消费者权益保护法》第七条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”《消费者权益保护法》第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”

**四十七**

2003年1月，上海某汽车配件厂与上海A旅行社签订了“香港—新加坡6日游”合同，组织本厂39名职工自费出境游。但由于A旅行社不具备办理出境旅游资格，所以此次旅游活动交由上海B国际旅行社代办。当游客王先生拿到自己的护照时大吃一惊，因为他的护照除了名字是对的，照片、身份证号码、出生年月都是错的，他当即向B旅行社反映。B旅行社则考虑，自己已和某境外社签好合同，如果游客王先生一人离团，其他38人都可能取消这次旅行，那样会给旅行社造成很大的经济损失。于是经过再三考虑，B旅行社经理让导游员李某对王先生说：“走吧，对方已经搞定，一定没问题。”王先生带着满腹疑虑随团启程了。没想到刚进入香港，便被海关截住，王先生被以非法使用他人护照、入境登记卡与本人身份不符定罪，并罚3个月监禁。后经所在单位和旅行社的“营救”，王先生才获释返回上海。回沪后，王先生在愤怒之下状告A、B两家旅行社，要求索赔精神损失费和误工损失费共计9.4万余元。 请问：

**1.本案中，A旅行社应是否应该受到处罚？为什么？**

**2.本案中，B旅行社是否应承担一定责任？**

**【参考答案】：** 1、本案中，A旅行社显然是超范围经营，应该收到处罚所。根据规定，应由旅游行政部门责令其停止非法经营，没收非法所得，并处违法所得2倍以上5倍以下的罚款。

法律依据：《中国公民出国旅游管理办法》第四条第三款：“未经国务院旅游行政管理部门批准取得出国旅游业务经营资格的，任何单位和个人不得擅自经营以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务。”《中国公民出国旅游管理办法》第二十六条：“任何单位和个人违反本办法第四条的规定，未经批准擅自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务的，由旅游行政部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处违法所得2倍以上5倍以下的罚款。”

**2、**　要承担。B旅行社明知A旅行社违反了《中国公民出国旅游管理办法》，超范围经营，根据规定，B旅行社要承担连带责任。

法律依据：根据《民法通则》第六十七条的规定：“代理人知道被委托代理的事项违法仍然进行代理活动的，或者被代理人知道代理人的代理行为违法不表示反对的，由被代理人和代理人负连带责任。”（法律修改：《中华人民共和国民法总则》第一百六十七条：“代理人知道或者应当知道代理事项违法仍然实施代理行为，或者被代理人知道或者应当知道代理人的代理行为违法未作反对表示的，被代理人和代理人应当承担连带责任。”2017年10月1日起施行。）

**四十八**

黄某等20名旅游者报名参加某旅行社组织的北京—宜昌—三峡旅游团，双方签订了《旅游合同》。在旅游过程中，因组团社与地接社发生团款纠纷，耽误了旅游行程，导致重庆好几个景点的游览项目被迫取消，旅游结束后，黄某等旅游者向旅游质量监督管理部门投诉，诉称组团社与地接社的纠纷，殃及无辜的旅游者，旅行社应当承担违约责任，要求赔偿全部旅游费。被投诉旅行社辩称，此次旅游景点的遗漏，完全是地接社的原因造成的，组团社并没有过错，不应该承担责任，但是考虑到旅游者的实际利益，同意先退赔遗漏景点门票费每人40元，如旅游者还有其他赔偿要求，应向有过错的地接社提出。旅游质量监督管理部门经查，这次旅游团存在零负团费招揽游客的情形，该游客所缴2500元的费用,除去往返机票(2000元)以及组团社正常利润外,所剩无几，旅行社认为自己收费是自主经营范围之内，是合理的。请问：

1. **本案中，被投诉组团社需要承担责任吗？**
2. **零负团费是否合理？如何进行处罚？**

**【参考答案】：**1.需要。根据合同的相对性原理，合同的当事人组团社应对地接社的履约行为负责，向旅游者承担违约责任，然后再就其受到的损失向地接社追偿。

法律依据：《合同法》第一百二十一条的规定：“当事人一方因第三人的原因造成违约的，应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷，依照法律规定或者按照约定解决。”

1. （1）不合理。

法律依据：《旅游法》第三十五条规定：“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。”

（2）零负团费属于“虚假宣传，误导消费者”的行为，应当由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

法律依据：《旅游法》第九十七条：“旅行社违反本法规定，有下列行为之一的，由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款：（一）进行虚假宣传，误导旅游者的；（二）向不合格的供应商订购产品和服务的；（三）未按照规定投保旅行社责任保险的。”

**四十九、**

刘某等8名旅游者，报名参加北京某旅行社组织的海南5日游，双方口头约定，9月30日上午12点乘机赴海南，10月4日下午3点多乘机返京，派全陪导游全程服务。后因为旅行社未买到全陪导游的机票，没有派全陪导游随团前往海南。但承诺已与地接社联系好，保证接待质量。旅游团乘机赴海南，北京组团社派导游送机，告知返程机票时间为10月4日下午3点多，晚7点之前就可回到北京。10月3日，旅游团在从三亚返回海口的途中，地陪导游询问乘机返京的时间，刘某答复是次日下午3点。10月4日上午9点多，刘某拿出机票，想看看下午飞机的确切时间，突然，发现机票是上午8:10，而并非组团社所说的下午3点。刘某当即与旅行社交涉，经过地接社的多方努力，重新购买了12:05分的返程票。但是，由于该旅游团购买的是不得转签、退换的优惠票，原票全部作废。刘某等旅游者，考虑单位尚有急事需办理，只好先承担了误机的责任，支付了机票款共12600元。请问：

1. **请分析一下误机的损失应该如何负责？**
2. **旅游者是否存在责任？**

**【参考答案】**：1.双方曾约定，组团社派全陪导游提供全程服务，而在出发前，旅行社以未买到机票为由，取消了全程陪同，旅行社未派全陪导游的理由，并不是不可抗力，因此，属于单方违约行为。如果全陪导游随团，按其职责核实机票时间。因此，可以认定，组团社未派全陪提供全程服务与误机有直接的关系，组团社要承担违约责任。

法律依据：《合同法》第一百零七条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

2.旅游者自身也存在过失。刘某负责保管返程机票，应具有查验核对的义务，发现问题及时向旅行社提出，避免损失的发生，特别是10月3日返程的前一天，当地陪向其询问时，刘某仍未查验交通票据，而继续答复未变更的返程时间。如果刘某举手之劳查验一下机票，误机的事情也是可以避免的。刘某疏忽大意，告之错误的返程时间，也是造成误机的主要原因之一，因此，也应担负相应的责任。

**五十、**

某旅行社因业务需要，于五月份搬迁了经营场所，旅游质监所工作人员了解到此情况后，向该旅行社负责人提出要尽快把相关手续办妥了，当事人口头保证了会按照条例法规的要求去办理。不久，该旅行社去工商行政管理办理了变更登记手续，旅游质监所在例行检查时，发现该旅行社变更手续并未办齐，责令改正。旅行社在新的经营场所为了提高知名度，推出了一系列的优惠活动，家住附近的李医生被吸引了，参加某旅行社组织的黄山游。第二晚入住山上某山庄，客人晚餐后要走5分钟的路程才能回到房间。当时天黑，导致李先生不慎扭伤了脚。客人返程后到医院治疗，经拍片发现脚踝关节骨折。李先生向旅行社提出赔偿，旅行社认为不是自己的责任。李先生一直耿耿于怀，4个月后，李先生听朋友说可以去投诉，于是找到旅游质监所，旅游质监所认为已经超过投诉有效期。请问：

1. **该投诉是否已过投诉期？**

**2.该旅行社的变更手续还缺少什么程序？**

**3.旅行社如果要成立服务网点需要什么程序？**

【参考答案】：1.旅游管理部门受理投诉的期限为不超过90天,而李先生4个月后才投诉，已过投诉期，因此投诉不予受理。  
 法律依据：《旅游投诉处理办法》第九条规定：“下列情形不予受理：（一）人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者社会调解机构已经受理或者处理的；（二）旅游投诉处理机构已经作出处理，且没有新情况、新理由的；（三）不属于旅游投诉处理机构职责范围或者管辖范围的；（四）超过旅游合同结束之日90天的；（五）不符合本办法第十条规定的旅游投诉条件的；（六）本办法规定情形之外的其他经济纠纷。”

2.该旅行社到工商行政管理部门办理了变更登记手续后，还要向原许可

旅游行政管理部门办理好备案手续，换领旅行社业务经营许可证。  
 法律依据：《旅行社条例》第十二条：“旅行社变更名称、经营场所、法定代表人等登记事项或者终止经营的，应当到工商行政管理部门办理相应的变更登记或者注销登记，并在登记办理完毕之日起10个工作日内，向原许可的旅游行政管理部门备案，换领或者交回旅行社业务经营许可证。”

3.应当依法向工商行政管理部门办理设立登记手续，并向所在地的旅游行政管理部门备案。

法律依据：《旅行社条例》第十一条：“旅行社设立专门招徕旅游者、提供旅游咨询的服务网点应当依法向工商行政管理部门办理设立登记手续，并向所在地的旅游行政管理部门备案。旅行社服务网点应当接受旅行社的统一管理，不得从事招徕、咨询以外的活动。”

**51**

游客参加某旅行社组织的“皇家加勒比邮轮”日本冲绳5日游，游客从甲板走向船舱过程中摔倒，导致右膝受伤。经医生诊断，为右髌骨骨折，经鉴定，构成十级伤残。游客认为邮轮公司没有设置安全警示标志，导致了损害的发生，要求旅行社返还全额旅游费，赔偿伤残赔偿金、误工费等损失23.3万。邮轮公司提供的照片及录像资料显示，事发现场为邮轮内舱，环境整洁，当时没有其他人员，游客脚穿人字形拖鞋从邮轮甲板通过移动门返回船舱途中，步幅较大，左腿发生滑移，两腿跨成了一字型，右腿膝盖撞击船舱地面，随后侧倒无法站立。旅行社认为服务不存在缺陷，事后也已及时履行了救助义务，仅仅愿意补偿游客2000元，双方不能达成一致。

请问：1、游客摔伤的责任应当由旅行社承担吗？

2、请简要说明理由。

【参考答案】：游客摔伤的责任不应当由旅行社承担。旅行社为游客提供安全的旅游线路和服务设施设备，是旅行社履行安全保障义务最为重要的标志。如果旅行社提供的线路存在安全隐患，或者选择的履行辅助人不具备合法资质，就可以认定旅行社提供的服务不安全，如果游客因此受到伤害，旅行社就应当承担责任。在上述案例中，旅行社具有出境组团资质，邮轮服务具备资质当属无疑，邮轮设施设备安全也属无疑，游客的摔跤并无特殊的外力作用，旅行社履行了重要的安保义务。同时，旅行社还需要履行告知义务，将行程中存在的安全隐患告知游客，提高游客的自我保护意识。就上述案例而言，只要游客不穿人字拖，走路放慢节奏和脚步，就可以避免损害的发生，这也是游客应当具备的生活和常识，和旅行社是否给予事先的提醒和警示，没有任何关系。游客作为完全民事行为能力人的游客，出门在外，必须具备提高自我保护意识，必须为自己的行为负责。

法律规定：

《消费者权益保护法》第十八条规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

**52**

浙江游客母女俩向旅行社订购了俄罗斯8日游产品，总团款为两万多元。母女俩随团队从北京乘坐飞机前往目的地，领队在莫斯科移民局更换免签名单时发现，两位游客不在免签名单表中，导致两位游客被遣返。游客投诉说返回北京后，旅行社（组团社）没有做任何协助，任由游客自己努力才回到家中，旅行社声称当时希望给游客协助，但被游客拒绝。游客要求旅行社按照《旅游法》第七十条的规定，给予游客总团款三倍的赔偿；旅行社考虑到游客的实际情况，愿意退还全额团款，并组织游客免费旅游同样的线路。双方协商未能达成一致。

请问：1、旅行社是否应当承担责任？为什么？

2、游客是否能够获得总团款三倍的赔偿？为什么？

【参考答案】：1、旅行社应当为地接社的失误承担责任。在这起纠纷中，游客没有任何过错，组团社也不存在过错，而是俄罗斯地接社的工作失误，在名单转换中出现失误，漏掉了母女俩的名单。虽然过错不在组团社，但组团社仍然必须为地接社的失误承担责任。按照法律规定，违约责任的追究遵循严格责任原则，不论组团社是否有过错，但以合同履行的结果为标准。组团社不能以自己没有过错为由，拒绝承担责任，而是必须为地接社的行为负责，承担起相应的违约责任。

2、游客不能获得总团款三倍的赔偿。合同纠纷赔偿是以补偿性原则为主，以惩罚性原则为例外。如果旅行社在服务中实施了欺诈行为，就必须适用惩罚性原则。游客要获得一至三倍总团款的赔偿，前提是旅行社具备履行条件，经过游客要求拒不履行，并造成游客人身伤害、滞留等严重后果，三个要素共同构成赔偿的完整体系，缺一不可。旅行社存在工作失误，但不存在主观故意拒绝履行的问题，游客被遣返是旅行社客观不能，而不是主观不能的结果，尽管这个结果当事人都不愿意看到。因此，游客要求总团款三倍的赔偿缺乏依据。

法律规定：

1、《合同法》第一百一十三条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。

2、《旅游法》第七十条规定，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。

3、《中国公民出国旅游管理办法》第二十四条规定，因组团社或者其委托的境外接待社违约，使旅游者合法权益受到损害的，组团社应当依法对旅游者承担赔偿责任。

53

旅行社发布广告，准备为市民提供一元钱游云南的线路，前提是游客在报名时应先支付2000元的押金，行程结束后返还给游客。一位游客按照要求支付了一元钱和押金，在和旅行社签订书面旅游合同前，就踏上了旅游行程。当游客抵达昆明后，告诉旅行社要离团看望朋友，等到最后一天会按时来机场集合返程。旅行社提出，如果游客不参加旅游团全行程，就不返还2000元的押金。游客坚持离团，但不接受拒不退还押金的要求，协商不成，就向当地旅游主管部门投诉。

请问：1、案例中旅行社的行为属于何种行为？

2、游客是否有权利中途离团？

2、旅行社是否有权利不予返还游客2000元押金？

【参考答案】：1、旅行社行为属于地域旅游成本价招揽旅客的行为。按照法律规定，旅游服务价格属于市场调节价的范畴，旅行社作为经营主体，可以根据自己经营的需要，来确定旅游服务价格，这也是旅行社自主经营的具体体现。只要旅行社的服务价格能够做到明码标价，有关部门应当尽可能减少对于旅行社的经营价格等自主行为的干涉，而不能简单地为旅行社经营设定指导价等价格规范。除非旅行社的经营行为明确违反了法律的禁止性规定，比如旅行社涉嫌低价倾销、涉嫌私拿回扣等不正当经营行为，有关部门当然要予以查处。

2、游客有权利中途离团。首先，按照法律明确的规定，游客在旅游行程结束前，随时可以解除旅游合同，这是法律赋予游客的任意解除权，游客需要承担的责任，就是弥补旅行社为游客提供服务中产生的实际费用，旅行社退还剩余的费用。游客中途离团，是暂时中止旅游合同的履行，但没有解除旅游合同。其次，游客中途离团，可以视为游客放弃了旅游权利。因为在旅行社服务中，游客最大的义务是支付旅游团款，而游客的权利就是得到合同约定的各项服务；旅行社的权利是向游客收取旅游团款，义务是按照合同约定提供服务。按照民法的基本原理，义务必须履行，权利可以放弃。因此，旅行社组织一元钱旅游团，是放弃收取绝大部分旅游团款的权利，无可指责，但为游客提供约定服务的义务不能免除。同理，游客可以放弃旅游权利，但不可以拒绝支付旅游团款。所以，游客放弃权旅游利，不损害旅行社的权益。

3、旅行社不能游客以不参加行程为由拒绝返还押金。因为游客任意解除旅游合同、暂停旅游合同的履行，都是游客的基本权利，非经法律授权不得被强制剥夺。旅行社设定押金返还的条件，限制了游客的人生自由权。因为该条件的本质，是规定返还押金的前提是参加旅游行程，将参加旅游和返还押金捆绑在一起，旅行社显然不可以为游客人身自由设定条件，即使设定了条件，最终也还是归于无效。因此，不论游客是否参团、是否中途离团，或者其他原因，都不能成为旅行社拒绝返还押金的理由，旅行社应当按照约定的时间，及时向游客全额返还押金。

法律规定：

  1、《旅行社条例》第五十三条规定，违反本条例的规定，旅行社以低于旅游成本的报价招徕旅游者的，由价格主管部门依法给予处罚。

  2、《旅游法》第六十五条规定，旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。

**54**

有游客向旅游主管部门投诉，他在一个微信朋友圈报名旅行社组织的旅游团队旅游，团款支付给微信朋友个人账户，没有签订旅游合同，业务员仅仅通过微信圈，给大家发了旅游行程单，告知了大家出团集合时间和地点和相关注意事项。行程中地接社强迫全团游客参加自费项目，游客返程后向旅行社交涉，得到的答复是，旅行社对此一无所知，业务员组团是个人行为，旅行社也没有收到团款，如果有问题就直接和业务员个人主张权利。游客不接受旅行社的说法。

请问：1、游客与旅行社的旅游合同关系是否成立？

2、旅行社是否应当为业务员的行为承担赔偿责任？

【参考答案】：1、游客和旅行社合同关系成立。按照法律规定，即使是有法律法规的明确规定，合同双方当事人应当签订书面合同，但在书面合同没有签订时，只要一方履行了主要的合同义务，另一方接受的，该合同关系依然成立。结合上述案例，虽然《旅游法》、《旅行社条例》都规定，旅行社组织包价旅游团队时，旅行社应当和游客签订书面旅游合同，但业务员并没有和游客签订书面包价旅游合同，旅行社和游客合同关系仍然成立，主要原因就是旅行社业务已经收取了游客的旅游团款，以实际行为证明了双方合同关系的存在，尽管旅游团款进了业务员个人的账户，而没有直接进入旅行社的账户。

2、旅行社应当为业务员的行为承担后果。旅行社业务员通过微信朋友圈组团，和业务员和客户面对面组团，本质上没有任何区别，唯一的区别就是组团方式不同。因此，业务员通过微信朋友圈组团，同样代表了旅行社，业务员的行为为职务行为，理应由旅行社来承受其法律后果：包括有利的后果和不利的后果，比如业务员为旅行社带来了可观的盈利，就是典型的有利后果；业务员组团失误给给旅行社造成了亏损，旅行社当然也必须承受。判断业务员的行为是否为职务行为，并不是简单地由旅行社说了算。首先要看业务员的行为是否为公司授权。旅行社认为自己对业务员通过微信朋友圈组团并不知情，似乎这样就可以回避责任。旅行社的说辞，存在一个无法回避的事实是，旅行社的确授权业务员组团，但并没有规定其组团的手段和方式。其次，即使旅行社禁止业务员通过网络收客，但只要游客不知情，且有足够的理由相信，业务员就是代表旅行社在组团，业务员的组团行为仍然是职务行为，而不是个人行为。  
  至于游客的旅游团款汇入业务员的个人账户、没有签订书面旅游合同、旅行社对于业务员组团行为不知情等，均为旅行社内部管理的问题，是旅行社法人对于公司内部管理不善所致，旅行社应当反思，如何强化内部管理，而不是成为推脱责任的借口。旅行社的管理问题和民事责任的承担不能混为一谈。旅行社可以在承担相关责任后，一方面向业务员和地接社追偿，另一方面可以根据公司的内部规定，对业务员实施处罚。

法律规定：1、《合同法》第三十六条规定，法律、行政法规规定或者当事人约定采用书面形式订立合同，当事人未采用书面形式但一方已经履行主要义务，对方接受的，该合同成立。

2、《民法通则》第六十三条规定，公民、法人可以通过代理人实施民事法律行为。代理人在代理权限内，以被代理人的名义实施民事法律行为。被代理人对代理人的代理行为，承担民事责任。

**55**

五一黄金周前夕，某国际旅行社和张先生、李先生两家共12人签订了去云南旅游的合同。旅游合同签订后，旅行社和旅游者各自进行准备工作。就在出团前两天，张先生家发生了车祸，死亡一人，受伤三人。张先生要求解除旅游合同，并愿意按约承担违约责任。考虑到张先生家的不幸，旅行社没有收取张先生一家的违约金，全额返还旅游团款。由于旅游人数不足，该国际旅行社无法从航空公司拿到原有的优惠机票，就将有关情况告知李先生，并通知他们取消旅游行程，希望李先生也不追究旅行社的违约责任。李先生则坚持旅行社必须按照合同约定，向他家赔偿2600元的违约金。在双方协商不成的情况下，李先生向旅游管理部门投诉，要求旅行社承担责任。 请问：

1、旅行社是否有权利要求张先生承担违约责任？为什么？

2、李先生要求旅行社承担违约责任是否合法？为什么？

【参考答案】：1、旅行社有权利要求张先生承担违约责任。原因：旅行社和张先生签订了旅游合同，明确了双方的权利和义务，双方必须严格遵守。张先生的家庭变故，导致其旅游合同的不能履行，张先生仍应当按照合同约定，向旅行社作出赔偿，旅行社也有权利收取违约金，除非合同中已经约定了免责条款。当然，旅行社出于人道主义，不收张先生的违约金，其行为也不违反法律规定。

法律依据：《合同法》第一百零七条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

2、李先生要求旅行社承担违约责任是合法的。原因：旅行社在没有和李先生协商一致的情况下，解除了旅游合同，旅行社的行为违反了合同约定，应当承担违约责任。旅行社放弃收取张先生的违约金，并不必然导致李先生放弃向旅行社索要违约金的权利，两者之间没有因果关系。所以，旅行社仍然必须按照合同约定，向李先生支付2600元违约金。

法律依据：《合同法》第一百零七条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”