

沈阳法院发布旅游消费“避坑指南”

沈阳旅游市场迎来冰雪旅游向文化游、户外游、节日游等多元化旅游的转变。

“强制购物”必须买吗？旅行社“霸王条款”有效吗？发生人身意外，旅行社是否应该赔偿？购物遭遇“价格刺客”怎么办？滑雪受伤能否获赔？

今年“3·15”国际消费者权益日，沈阳市中级人民法院联合辽宁省消费者协会通过维权案例、法条链接等形式发布旅游消费提示，逐一打开问号，避免消费“入坑”。

“强制购物”非买不可吗？

维权案例：

小张在旅行社报名了“1000元双飞5日游”，合同中明确注明此次出行不得强制消费。但到了目的地， he 被带至指定特产店强制购物。

消费提示：

不合理的低价团有风险，旅行社可能通过诱骗旅游者购物或参加付费旅游项目获取回扣。报团时不要贪图价格便宜，要理智考量，避开一些明显不合理的低价团。出行前请与旅行社签订旅游合同，详细阅读合同条款，了解旅游行程安排，提前了解旅行过程是否有购物点、是否有自费项目的约定，约定不明时要主动询问销售人员，并在合同上标明。旅游过程中，旅行社擅自增加购物点，延长购物点停留时间，诱导、强迫购物的，旅游者要留存好录音、录像、购物凭证等证据，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。

法条链接：

《中华人民共和国旅游法》第九条 旅游者有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅游经营者的强制交易行为。旅游者有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。旅游者有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。

第三十五条 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。

旅行社“霸王条款”有效吗？

维权案例：

小王报名参加跟团游，出游第二天，因为家里有急事，小王临时取消了后面的行程。事后，小王向旅行社提出退还后面几天的团费。旅行社拿出小王在该旅行社小程序上签名的电子合同，告知其按合同约定“客人中途临时性退团团费一律不退”。

消费提示：

旅行社与旅游者签订的旅游服务合同一般都是提前拟好的格式合同，旅游者在签订合同时，一定要逐条阅读，遇到不合理的条款应及时要求旅行社做出解释、删除或者另外签订补充协议。在手机APP、微信小程序上签订电子合同时，要留意要求勾选、弹窗的内容，特别是字体加粗、加黑的内容是否与旅游者的权利、旅行社的责任有重大利害关系，是否在自己可以理解和接受的范围内。

法条链接：

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》第十条 提供格式条款的一方在合同订立时采用通常足以引起对方注意的文字、符号、字体等明显标识，提示对方注意免除或者减轻其责任、排除或者限制对方权利等与对方有重大利害关系的异常条款的，人民法院可以认定其已经履行民法典第四百九十六条第二款规定的提示义务。提供格式条款的一方按照对方的要求，就与对方有重大利害关系的异常条款的概念、内容及其法律后果以书面或者口头形式向对方作出通常能够理解的解释说明的，人民法院可以认定其已经履行民法典第四百九十六条第二款规定的说明义务。提供格式条款的一方对其已经尽到提示义务或者说明义务承担举证责任。对于通过互联网等信息网络订立的电子合同，提供格式条款的一方仅以采取了设置勾选、弹窗等方式为由主张其已经履行提示义务或者说明义务的，人民法院不予支持，但是其举证符合前两款规定的除外。

发生意外，旅行社赔不赔？

维权案例：

小李参加某旅行社的出国游，在旅行过程中乘坐为该旅行社服务的当地某旅游公司旅游大巴，由于车辆失修且车速过快，致使大巴翻车，造成小李受伤。小李要求旅行社赔偿，旅行社以合同约定“旅行的安全问题由当地旅游公司负责”，拒绝承担赔偿责任。

消费提示：

旅游者在订立旅游合同时，要注意签约的对方名称是否与旅行社营业场所公示的主体一致。在旅游途中发生事故导致旅游者人身、财产损害的，应当由签约的旅行社承担违约责任，不得转嫁责任给其他主体。旅行社一般会投保旅行社责任保险，当旅行社不赔偿又不积极向保险公司报险理赔的，旅游者有权就其应获赔偿部分直接向保险公司请求赔偿保险金。

法条链接：

《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》第十三条 签订旅游合同的旅游经营者将其部分旅游业务委托旅游目的地的旅游经营者，因受托方未尽旅游合同义务，旅游者在旅游过程中受到损害，要求作出委托的旅游经营者承担赔偿责任的，人民法院应予支持。旅游经营者

委托除前款规定以外的人从事旅游业务，发生旅游纠纷，旅游者起诉旅游经营者的，人民法院应予受理。

《中华人民共和国保险法》第六十五条 保险人对责任保险的被保险人给第三者造成的损害，可以依照法律的规定或者合同的约定，直接向该第三者赔偿保险金。责任保险的被保险人给第三者造成损害，被保险人对第三者应负的赔偿责任确定的，根据被保险人的请求，保险人应当直接向该第三者赔偿保险金。被保险人怠于请求的，第三者有权就其应获赔偿部分直接向保险人请求赔偿保险金。责任保险的被保险人给第三者造成损害，被保险人未向该第三者赔偿的，保险人不得向被保险人赔偿保险金。责任保险是指以被保险人对第三者依法应负的赔偿责任为保险标的的保险。

购物遭遇“价格刺客”怎么办？

维权案例：

小赵到外地“特种兵式”旅游，在早市摊位上选购烤鱼片时，小赵询问价格，摊主答：“今天特价15，平时都二十多呢”。小赵遂选购了一些烤鱼片，摊主收了小赵750元。小赵拎着鱼片到市场公平秤处一称，只有四斤多，小赵找摊主理论，摊主说“烤鱼片是15元一两，吃的东西拿走就不能退。”

消费提示：

旅游者在购物过程中，要注意商品是否明码标价，价格计量单位是否与自己理解的一致，有些商品通常理解为一市斤的价格，也有些地区按公斤标价，或者特殊贵重商品以两、以克为单位计价。如果销售者故意弱化价格单位，诱骗消费者购买，可能构成价格欺诈，缺斤短两更是明显的欺诈行为。未付款的，消费者可以拒绝付款，商家不得强制交易。已付款的，消费者不但可以要求退货退款，还可以要求价款三倍的惩罚性赔偿。

法条链接：

《明码标价和禁止价格欺诈规定》第五条 经营者销售、收购商品和提供服务时，应当按照市场监督管理部门的规定明码标价。 第八条 经营者在销售商品或者提供服务时，不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未予标明的费用。

第十九条 经营者不得实施下列价格欺诈行为：（一）谎称商品和服务价格为政府定价或者政府指导价；（二）以低价诱骗消费者或者其他经营者，以高价进行结算；（三）通过虚假折价、减价或者价格比较等方式销售商品或者提

供服务；（四）销售商品或者提供服务时，使用欺骗性、误导性的语言、文字、数字、图片或者视频等标示价格以及其他价格信息；（五）无正当理由拒绝履行或者不完全履行价格承诺；（六）不标示或者显著弱化标示对消费者或者其他经营者不利的价格条件，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易。（七）通过积分、礼券、兑换券、代金券等折抵价款时，拒不按约定折抵价款；（八）其他价格欺诈行为。《中华人民共和国消费者权益保护法》

第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

维权案例：

小陈初学滑雪，在初级雪道滑了几次后，转到中级雪道上滑行，将前方另一滑雪者小刘撞击摔倒，造成小刘骨折，滑雪场工作人员将小刘用担架送至卫生服务室，后其被送至医院治疗。

消费提示：

滑雪项目本身具有危险性，滑雪者应当选择与自己能力水平和身体条件相适应的运动项目，并且遵守相关运动规则。按照通行的国际雪联十大安全准则，滑雪应当遵循不伤害他人的准则，选择安全路线，前方滑雪者有优先权，从后方或侧方“超车”时应当保持足够距离以确保安全。滑雪场经营者虽然有安全保障义务，但经营者已在显著位置做出安全提示，并尽到管理、提示、救助义务的，并不承担责任。

法条链接：

《中华人民共和国民法典》第一千一百七十六条 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。

活动组织者的责任适用本法第一千一百九十八条至第一千二百零一条的规定。

《中华人民共和国旅游法》第八十条 旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项，以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示：（一）正确使用相关设施、设备的方法；（二）必要的安全防范和应急措施；（三）未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备；（四）不适宜参加相关活动的群体；（五）可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。

第八十一条 突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者应当立即采取必要的救助和处置措施，依法履行报告义务，并对旅游者作出妥善安排。

旅行中发生纠纷找谁说理？

旅游纠纷有多种解决途径，双方可先自行进行协商，协商不成的可以申请当地消费者协会介入，也可以拨打12345市民热线，向当地文化旅游局、市场监督管理局投诉。沈阳市部分区县已经建立了消费纠纷诉调对接工作机制，消费者协会调解成功、达成协议的，可以申请法院对调解协议进行司法确认，当事人事后拒绝自动履行的，对方当事人可以向法院申请强制执行。旅游者也可在旅行结束后向法院起诉，法院依据证据认定事实。因此旅游者要注意妥善保管签订的合同和各类票据，及时留存身体和财物受损时的相关照片、录音、单据，以便维权使用。

辽沈晚报记者 康科峰



辽沈晚报记者康科峰
深度报道专家