



司法解释理解与适用丛书

# 最高人民法院 审理旅游纠纷案件司法解释 理解与适用

奚晓明 主编

最高人民法院民事审判第一庭 编著

人民法院出版社

THE PEOPLE'S COURT PRESS

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼

更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接

<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>



[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 商家 本本书店

内容不排斥 转载、转发、转卖 行为

但请勿去除文件广告宣传页面

若发现去宣传页面转卖行为，后续广告将以上浮于页面形式添加

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼

更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接

<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>





旅游纠纷司法解释针对旅游纠纷案件审理中反映出的具体适用法律的难点、热点问题，如旅游经营者的安全保障义务，因旅游辅助服务者的原因造成违约、侵权时旅游经营者的责任承担，自由行中旅游经营者的责任，挂靠与委托的责任承担，不可抗力的处理以及公共交通延误时旅游经营者的责任问题等进行了规定。对审判实务界和理论界争论的重大问题，如集体旅游中的个人诉权、保险公司的诉讼地位，以及以违约之诉能否提起精神损害赔偿均作了比较详细的规定。

为帮助各级人民法院法官精准把握审理旅游纠纷案件裁判尺度，充分理解司法解释的条文文义和制定背景，最高人民法院民一庭组织参与司法解释起草和讨论工作的同志撰写本书，对条文所蕴含的丰富内容作了翔实阐释。为增强读者深入理解相关理论背景和司法实务中应该注意的问题，还精选了相应的案例附后，使得本书的内容更为丰富、系统。从本书的内容看，对旅游纠纷司法解释各条规定的解读既立足于我国现行法律规定和审判实践以及旅游市场的实际情况，又旁征博引境外相关的立法、判例，并对国内外学术界的研究成果予以广泛介绍，内容丰富，资料翔实，集理论性与实用性于一身，对读者大有裨益。

——最高人民法院副院长 奚晓明

ISBN 978-7-5109-0148-5



9 787510 901485 >

司法解释理解与适用丛书

# 最高人民法院 审理旅游纠纷案件司法解释 理解与适用

奚晓明 主编

最高人民法院民事审判第一庭 编著

人民法院出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

最高人民法院审理旅游纠纷案件司法解释理解与适用/奚晓明主编;最高人民法院民事审判第一庭编著. —北京:人民法院出版社,2010. 11

(司法解释理解与适用丛书)

ISBN 978 - 7 - 5109 - 0148 - 5

I. ①最… II. ①奚…②最… III. ①旅游业 - 经济纠纷 - 处理 - 法律解释 - 中国②旅游业 - 经济纠纷 - 处理 - 法律适用 - 中国 IV. ①D922. 296. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 205704 号

## 最高人民法院审理旅游纠纷案件司法解释理解与适用

奚晓明 主编

最高人民法院民事审判第一庭

---

责任编辑 钱小红 胡玉莹 贾

出版发行 人民法院出版社

地 址 北京市东城区东交民巷 27 号 (100745)

电 话 (010) 67550520 (责任编辑) 67550516 (出版部)  
67550551 67550558 (发行部)

网 址 <http://courtpress.chinacourt.org>

E - mail [courtpress@sohu.com](mailto:courtpress@sohu.com)

印 刷 北京人卫印刷厂

经 销 新华书店

---

开 本 787 × 1092 毫米 1/16

字 数 514 千字

印 张 27

版 次 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5109 - 0148 - 5

定 价 62.00 元

---

版权所有 侵权必究

《最高人民法院审理旅游纠纷案件  
司法解释理解与适用》  
编 委 会

主 编 奚晓明

副主编 杜万华 俞宏武 程新文 沈秋媛

撰稿人 (以撰写条文先后为序)

冯小光 关 丽 于 蒙 贾劲松

王友祥 肖 峰 陈朝仑 仲伟珩

沈丹丹 宋春雨 王毓莹 张进先

## 序

2010年10月26日，最高人民法院公布了《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》（以下简称《规定》），并于2010年11月1日施行。这是最高人民法院深入推进三项重点工作，践行“为大局服务，为人民司法”工作主题的重要体现，也是最高人民法院履行司法审判指导职责的重大举措。

大力发展旅游业事关中央工作大局，对于“调结构、扩内需、保增长”，改善民生，拉动经济平稳快速发展具有重要意义。旅游业是朝阳产业和绿色产业，资源消耗低，带动系数大，就业机会多，综合效益好。去年国务院出台了《关于加快发展旅游业的意见》，该《意见》提出“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”。因此，及时出台司法解释是促进旅游业发展、规范旅游市场的需要。同时，由于旅游者作为特殊的消费者与旅游经营者相比处于弱势地位，出台司法解释也是维护旅游者利益的需要。

随着我国经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，旅游成为人们释放压力、休闲娱乐的主要方式，旅游人数逐年上升，法院受理的旅游纠纷案件逐年增多，审判实践中旅游纠纷案件出现了很多法律适用的难点和热点问题。由于旅游涉及的环节多、链条长、责任主体多元化，加大了旅游经营者与旅游者之间纠纷解决的难度。而与旅游业的发展趋势相比，旅游立法相对滞后。《合同法》未对旅游合同加以规定，司法实践中裁判也不统一。这种状况既不利于旅游业的健康发展，也不利于旅游者合法权益的保护，因此，亟须出台司法解释以规范旅游纠纷案件的裁判尺度。社会各界要求最高人民法院尽快制定相关司法解释的呼声很高，国家旅游局还专门向最高人民法院发函，请最高人民法院结合审判实践工作，尽快制定司法解释。为有效解决人民法院审理旅游纠纷案件过程中产生的许多理解上的分歧与法律适用上的困惑，最高人民法院民一庭自2008年开始起草该《规定》。在司法解释的起草过程中，起草小组不仅注意到了各地法院在审理旅游纠纷中遇到的新情况与新问题，还专门听取了全国人大常委会法工委、国务院法制办、国家旅游局、中国消费者协会、中国旅行社协会、各大旅行社以及法学专家学者的意见，以发现在旅游实践中出现的新动向和问题。经过充分调研论证和广泛征求意见，最后经最高人民法院审

判委员会第1496次会议讨论通过公布了该《规定》。

旅游纠纷司法解释依据我国《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《侵权责任法》和《民事诉讼法》等有关法律规定，针对旅游纠纷案件审理中反映出的具体适用法律的难点、热点问题，如旅游经营者的安全保障义务，因旅游辅助服务者的原因造成违约、侵权时旅游经营者的责任承担，自由行中旅游经营者的责任，挂靠与委托的责任承担，不可抗力的处理以及公共交通延误时旅游经营者的责任问题等进行了规定。对审判实务界和理论界争论的重大问题，如集体旅游中的个人诉权、保险公司的诉讼地位，以及以违约之诉能否提起精神损害赔偿均作了比较详细的规定。通过这些规定，统一了裁判尺度，维护了旅游者的合法权益，有效化解了旅游纠纷，充分体现了最高人民法院发挥能动司法，为党和国家工作大局服务的重要作用。

损害赔偿问题是民法上一个比较重要的问题。旅游合同中的损害赔偿既有民法中损害赔偿的一般特点，也有基于旅游合同的特殊性产生的问题。由于横跨合同与侵权两大领域，加大了审理旅游纠纷案件的难度。为帮助各级人民法院民事法官精准把握审理旅游纠纷案件裁判尺度，充分理解司法解释的条文文义和制定背景，延续以往惯例，最高人民法院民一庭组织参与司法解释起草和讨论工作的同志撰写本书，逐一对条文所蕴含的丰富内容作了翔实阐释。为增强读者深入理解相关理论背景和司法实务中应该注意的问题，还精选了相应的案例附后，使得本书的内容更为丰富、系统。从本书的内容看，对旅游纠纷司法解释各条规定的解读，既立足于我国现行法律规定和审判实践以及旅游市场的实际情况，又旁征博引境外相关的立法、判例，并对国内外学术界的研究成果予以广泛介绍，内容丰富，资料翔实，集理论性与实用性于一身，对读者大有裨益。

“法律的生命不在于逻辑，而在于经验”。司法解释正是对司法实践的总结，本书是对法学研究的分析总结，更是对司法实践需求的反馈。由于司法解释涉及许多长期争论的法学理论问题，书中有些观点可能还需作进一步的探讨，加之时间仓促，不足之处在所难免，衷心希望广大读者批评指正。

本书付梓之际，寥寥数语，是为序。

**最高人民法院副院长**

**2010年11月1日**

# 目 录

## 第一部分 司法解释条文及答记者问

### 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  
(2010年10月26日) ..... (3)
- 关于《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》的  
新闻发布稿 ..... (7)
- 依法维护旅游者合法权益 构建规范有序、和谐稳定的旅游市场  
——最高人民法院民一庭庭长杜万华就《关于审理旅游纠纷案件  
适用法律若干问题的规定》答记者问 ..... (11)

## 第二部分 司法解释理解与适用

- 《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》的理解与适用 ..... (21)
- 第一条【适用范围】 ..... (23)
- 第二条【集体旅游】 ..... (36)
- 第三条【请求权竞合】 ..... (43)
- 第四条【因旅游辅助服务者的原因造成违约】 ..... (54)
- 第五条【保险公司的诉讼地位】 ..... (63)
- 第六条【免责条款的效力认定】 ..... (72)
- 第七条【安全保障义务】 ..... (81)
- 第八条【告知义务】 ..... (92)
- 第九条【旅游经营者及旅游辅助服务者的保密义务】 ..... (102)
- 第十条【旅游经营者转让合同权利义务】 ..... (114)
- 第十一条【旅游者转让合同权利义务】 ..... (128)
- 第十二条【合同解除后的处理】 ..... (142)
- 第十三条【因客观原因变更、解除合同】 ..... (158)
- 第十四条【因旅游辅助服务者的原因造成侵权】 ..... (172)
- 第十五条【签约社与地接社的责任承担以及委托】 ..... (189)
- 第十六条【挂靠】 ..... (199)

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| 第十七条【旅游经营者违约】 .....          | (209) |
| 第十八条【公共交通工具延误】 .....         | (218) |
| 第十九条【自行安排活动期间旅游经营者的责任】 ..... | (228) |
| 第二十条【旅游者脱团时旅游经营者的责任】 .....   | (242) |
| 第二十一条【精神损害赔偿】 .....          | (248) |
| 第二十二条【行李物品的损害赔偿】 .....       | (262) |
| 第二十三条【价格差异的禁止】 .....         | (274) |
| 第二十四条【证照纠纷的处理】 .....         | (281) |
| 第二十五条【自由行】 .....             | (291) |
| 第二十六条【溯及力】 .....             | (299) |

### 第三部分 相关案例

1. 旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持
  - 浮德贵诉河南省八里沟景区有限公司等旅游侵权纠纷案 ..... (309)
2. 因旅游经营者的原因，基于同一事实造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者选择要求旅游经营者承担违约责任或者侵权责任的，人民法院应根据当事人的选择来确定案由
  - 珠海里程国际旅行社有限公司与刘娟旅游合同纠纷案 ..... (311)
3. 因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因变更旅游行程，在征得旅游者同意后，旅游经营者请求旅游者分担因此增加的旅游费用或旅游者请求旅游经营者退还因此减少的旅游费用的，人民法院应予支持
  - 文锦明等诉江门市大方旅游国际旅行社有限公司  
旅游合同纠纷案 ..... (314)
4. 行李物品中旅游经营者或者旅游辅助服务者已事先声明由旅游者随身携带的现金、有价证券、贵重物品损毁、灭失，旅游者请求赔偿损失的，人民法院不予支持
  - 郭向禄等诉新疆中国国际旅行社财产损害赔偿纠纷案 ..... (318)
5. 旅游者在自行安排活动期间遭受人身损害、财产损失，旅游经营者未尽到必要的提示义务、救助义务，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持
  - 谢炎辉等与广东中妇旅国际旅行社有限公司  
旅游合同纠纷案 ..... (320)

6. 旅游经营者、旅游辅助服务者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务,造成旅游者人身损害、财产损失,旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担赔偿责任的,人民法院应予支持
- 高桂其与广州市环宇旅行社有限公司花都门市部等  
旅游服务合同纠纷案 ..... (325)
7. 因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因导致旅游合同无法履行,旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用的,人民法院应予支持
- 郑州金色假期旅行社有限公司与张喜梅等旅游服务  
合同纠纷案 ..... (327)
8. 旅游经营者未取得旅游者书面同意,将其业务转让给其他旅游经营者,旅游者在旅游过程中遭受损害,请求与其签订旅游合同的旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者承担连带责任的,人民法院应予支持
- 北京市首都旅行社有限公司与陈峰等旅游合同纠纷案 ..... (329)
9. 以单位、家庭以及其他集体形式与旅游经营者订立的旅游合同,在旅游过程中发生纠纷,除合同一方可以提起诉讼外,旅游者个人提起旅游合同纠纷诉讼的,人民法院应予受理
- 云南海外旅游总公司与张自英旅游合同纠纷案 ..... (332)
10. 旅游者提起违约之诉,主张精神损害赔偿的,人民法院应告知其变更为侵权之诉;旅游者仍坚持提起违约之诉的,对于其精神损害赔偿的主张,人民法院不予支持
- 孔爱屏诉深圳特区华侨城中国旅行社新园营业部等  
旅游合同纠纷案 ..... (337)

#### 第四部分 相关法律法规、司法解释和部门规章

##### 一、法律

- 中华人民共和国民法通则(节选)  
(1986年4月12日) ..... (343)
- 中华人民共和国合同法(节选)  
(1999年3月15日) ..... (345)
- 中华人民共和国侵权责任法(节选)  
(2009年12月26日) ..... (353)
- 中华人民共和国消费者权益保护法(节选)

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| (1993年10月31日) .....         | (355) |
| 中华人民共和国民事诉讼法(节选)            |       |
| (2007年10月28日修正) .....       | (359) |
| 二、行政法规                      |       |
| 旅行社条例(节选)                   |       |
| (2009年2月20日) .....          | (368) |
| 中国公民出国旅游管理办法(节选)            |       |
| (2002年5月27日) .....          | (370) |
| 三、部门规章                      |       |
| 旅行社条例实施细则(节选)               |       |
| (2009年4月3日) .....           | (372) |
| 大陆居民赴台湾地区旅游管理办法(节选)         |       |
| (2006年4月16日) .....          | (375) |
| 四、规范性文件                     |       |
| 国务院                         |       |
| 关于加快发展旅游业的意见                |       |
| (2009年12月1日) .....          | (376) |
| 旅行社质量保证金赔偿试行标准(节选)          |       |
| (1997年5月12日) .....          | (380) |
| 五、司法解释                      |       |
| 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(节选) |       |
| (2003年12月26日) .....         | (381) |
| 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     |       |
| (2001年3月8日) .....           | (385) |

## 第五部分 旅游合同示范文本

|   |       |
|---|-------|
| 国家旅游局、国家工商行政管理总局《团队出境旅游合同》示范文本、<br>《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本和《团队国内旅游合同》<br>示范文本(2010修订) ..... | (389) |
| 后记 .....  | (421) |

**第一部分**  
**司法解释条文及答记者问**



# 中华人民共和国最高人民法院公告

《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》已于2010年9月13日由最高人民法院审判委员会第1496次会议通过，现予公布，自2010年11月1日起施行。

二〇一〇年十月二十六日

## 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

法释〔2010〕13号

(2010年9月13日最高人民法院审判委员会第1496次会议通过)

为正确审理旅游纠纷案件，依法保护当事人合法权益，根据《中华人民共和国民事诉讼法通则》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国民事诉讼法》等有关法律规定，结合民事审判实践，制定本规定。

**第一条** 本规定所称的旅游纠纷，是指旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者之间因旅游发生的合同纠纷或者侵权纠纷。

“旅游经营者”是指以自己的名义经营旅游业务，向公众提供旅游服务的人。

“旅游辅助服务者”是指与旅游经营者存在合同关系，协助旅游经营者履行旅游合同义务，实际提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人。

旅游者在自行旅游过程中与旅游景点经营者因旅游发生的纠纷，参照适用本规定。

**第二条** 以单位、家庭等集体形式与旅游经营者订立旅游合同，在履行过程中发生纠纷，除集体以合同一方当事人名义起诉外，旅游者个人提起旅游合

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼  
更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接  
<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>



[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 商家 本本书店  
内容不排斥 转载、转发、转卖 行为  
但请勿去除文件广告宣传页面

若发现去宣传页面转卖行为，后续广告将以上浮于页面形式添加

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼  
更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接  
<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>



同纠纷诉讼的，人民法院应予受理。

**第三条** 因旅游经营者方面的同一原因造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者选择要求旅游经营者承担违约责任或者侵权责任的，人民法院应当根据当事人选择的案由进行审理。

**第四条** 因旅游辅助服务者的原因导致旅游经营者违约，旅游者仅起诉旅游经营者的，人民法院可以将旅游辅助服务者追加为第三人。

**第五条** 旅游经营者已投保责任险，旅游者因保险责任事故仅起诉旅游经营者的，人民法院可以以当事人的请求将保险公司列为第三人。

**第六条** 旅游经营者以格式合同、通知、声明、告示等方式作出对旅游者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害旅游者合法权益的责任，旅游者请求依据消费者权益保护法第二十四条的规定认定该内容无效的，人民法院应予支持。

**第七条** 旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担责任；旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务，旅游者请求其承担相应补充责任的，人民法院应予支持。

**第八条** 旅游经营者、旅游辅助服务者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

旅游者未按旅游经营者、旅游辅助服务者的要求提供与旅游活动相关的个人健康信息并履行如实告知义务，或者不听从旅游经营者、旅游辅助服务者的告知、警示，参加不适合自身条件的旅游活动，导致旅游过程中出现人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院不予支持。

**第九条** 旅游经营者、旅游辅助服务者泄露旅游者个人信息或者未经旅游者同意公开其个人信息，旅游者请求其承担相应责任的，人民法院应予支持。

**第十条** 旅游经营者将旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者不同意转让，请求解除旅游合同、追究旅游经营者违约责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者擅自将其旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者在旅游过程中遭受损害，请求与其签订旅游合同的旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。

**第十一条** 除合同性质不宜转让或者合同另有约定之外，在旅游行程开始前的合理期间内，旅游者将其在旅游合同中的权利义务转让给第三人，请求确

认转让合同效力的，人民法院应予支持。

因前款所述原因，旅游经营者请求旅游者、第三人给付增加的费用或者旅游者请求旅游经营者退还减少的费用的，人民法院应予支持。

**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。

**第十三条** 因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因导致旅游合同无法履行，旅游经营者、旅游者请求解除旅游合同的，人民法院应予支持。旅游经营者、旅游者请求对方承担违约责任的，人民法院不予支持。旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用的，人民法院应予支持。

因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因变更旅游行程，在征得旅游者同意后，旅游经营者请求旅游者分担因此增加的旅游费用或旅游者请求旅游经营者退还因此减少的旅游费用的，人民法院应予支持。

**第十四条** 因旅游辅助服务者的原因造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者选择请求旅游辅助服务者承担侵权责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者对旅游辅助服务者未尽谨慎选择义务，旅游者请求旅游经营者承担相应补充责任的，人民法院应予支持。

**第十五条** 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。

**第十六条** 旅游经营者准许他人挂靠其名下从事旅游业务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者与挂靠人承担连带责任的，人民法院应予支持。

**第十七条** 旅游经营者违反合同约定，有擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等行为，旅游者请求旅游经营者赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用的，人民法院应予支持。

旅游经营者提供服务时有欺诈行为，旅游者请求旅游经营者双倍赔偿其遭受的损失的，人民法院应予支持。

**第十八条** 因飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误，导致合同不能按照约定履行，旅游者请求旅游经营者退还未实际发生的费用的，人民法院应予支持。合同另有约定的除外。

**第十九条** 旅游者在自行安排活动期间遭受人身损害、财产损失，旅游经

营者未尽到必要的提示义务、救助义务，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。

前款规定的自行安排活动期间，包括旅游经营者安排的在旅游行程中独立的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程的活动期间以及旅游者经导游或者领队同意暂时离队的个人活动期间等。

**第二十条** 旅游者在旅游行程中未经导游或者领队许可，故意脱离团队，遭受人身损害、财产损失，请求旅游经营者赔偿损失的，人民法院不予支持。

**第二十一条** 旅游者提起违约之诉，主张精神损害赔偿的，人民法院应告知其变更为侵权之诉；旅游者仍坚持提起违约之诉的，对于其精神损害赔偿的主张，人民法院不予支持。

**第二十二条** 旅游经营者或者旅游辅助服务者为旅游者代管的行李物品损毁、灭失，旅游者请求赔偿损失的，人民法院应予支持，但下列情形除外：

（一）损失是由于旅游者未听从旅游经营者或者旅游辅助服务者的事先声明或者提示，未将现金、有价证券、贵重物品由其随身携带而造成的；

（二）损失是由于不可抗力、意外事件造成的；

（三）损失是由于旅游者的过错造成的；

（四）损失是由于物品的自然属性造成的。

**第二十三条** 旅游者要求旅游经营者返还下列费用的，人民法院应予支持：

（一）因拒绝旅游经营者安排的购物活动或者另行付费的项目被增收的费用；

（二）在同一旅游行程中，旅游经营者提供相同服务，因旅游者的年龄、职业等差异而增收的费用。

**第二十四条** 旅游经营者因过错致其代办的手续、证件存在瑕疵，或者未尽妥善保管义务而遗失、毁损，旅游者请求旅游经营者补办或者协助补办相关手续、证件并承担相应费用的，人民法院应予支持。

因上述行为影响旅游行程，旅游者请求旅游经营者退还尚未发生的费用、赔偿损失的，人民法院应予支持。

**第二十五条** 旅游经营者事先设计，并以确定的总价提供交通、住宿、游览等一项或者多项服务，不提供导游和领队服务，由旅游者自行安排游览行程的旅游过程中，旅游经营者提供的服务不符合合同约定，侵害旅游者合法权益，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。

旅游者在自行安排的旅游活动中合法权益受到侵害，请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院不予支持。

**第二十六条** 本规定施行前已经终审，本规定施行后当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的案件，不适用本规定。

## 关于《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》的 新闻发布稿

最高人民法院新闻发言人、办公厅副主任 孙军工  
(2010年11月1日)

各位记者：

大家上午好！今天新闻发布会的主题，是向各位通报《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》（以下简称《规定》）的有关情况。

近年来，旅游纠纷案件已经成为全国法院民事审判工作中数量增长快、牵涉环节多、处理难度大的纠纷类型。为更加充分地发挥司法能动作用，统一旅游纠纷案件裁判尺度，依法维护旅游者合法权益，构建规范有序、和谐稳定的旅游市场，最高人民法院及时制定出台了《规定》。

### 一、《规定》出台的背景

党的十七届五中全会指出，“要坚持把保障和改善民生作为加快转变经济发展方式的根本出发点和落脚点”。大力发展旅游业事关党和国家工作大局，对于“调结构、扩内需、保增长”，改善民生，拉动经济平稳快速发展具有重要意义。国务院《关于加快发展旅游业的意见》提出，“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”。因此，及时出台相关司法解释是促进旅游业发展、规范旅游市场、维护旅游者权益的必然要求。

一是旅游业蓬勃发展，旅游人数逐年增多。随着我国经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，旅游成为人们休闲娱乐的主要方式。据有关部门的统计数据显示，去年我国国内旅游人数达19.02亿人次，今年国内旅游人数有望超过21亿人次，同比增长达13%。去年我国旅游总收入1.29万亿元，今年有望达到1.44万亿元，同比增长达12%。我国旅游业的发展过程中，一些旅游经营者的不诚信行为，既严重损害了旅游者的合法权益，也导致旅游市场的恶性竞争，已经形成社会关注的热点。因此，构建一个规范有序、和谐稳定的

旅游市场，是人民法院发挥能动司法作用，为大局服务义不容辞的责任，也是人民法院保民生、保稳定、保增长的重大工作举措。

二是旅游纠纷案件逐年上升。随着我国旅游人数的逐年上升，人民法院受理的旅游纠纷案件逐年增多，旅游业日新月异的发展给人民法院审理旅游纠纷案件带来了新的挑战。组团出游，连接着旅游者“吃、住、行、游、购、娱”六大环节，由于其涉及的环节多、链条长、责任主体多元化，加大了旅行社与旅游者之间的纠纷解决的难度，急需出台一部司法解释对司法实践中出现的新情况、新问题加以规定。

三是旅游合同纠纷领域适用法律难度较大。在旅游案件大幅上升的同时，人民法院也面临着适用法律和统一执法难度加大的难题。旅游合同中的损害赔偿，横跨侵权法与合同法两大领域，同时还涉及众多的行政法规、部门规章。所涉法律规范虽多，但合同法对于旅游合同未作专门规定，司法解释在这一领域也存在空白。随着旅游者维护自身权益意识的增强，社会敏感度较高、法律依据不明确的旅游纠纷案件日渐增多，案件处理难度越来越大，亟须通过及时制定司法解释加以规范和指引。

四是社会各界希望司法解释尽快出台的呼声很高。旅游立法的相对滞后与司法解释的空白既不利于旅游业的健康发展，也不利于旅游者合法权益的维护。国家旅游主管部门针对目前旅游纠纷中存在的问题向我院提出建议，希望我院能够针对旅游经营者与旅游者之间产生的民事纠纷案件具体法律适用问题进行司法解释。下级法院和社会各界也希望我院尽快制定相关司法解释，以适应当前审判工作的需要。

## 二、《规定》的制定依据

这一司法解释之所以称为规定，是因为我国合同法对旅游合同没有作专章规定。司法解释的依据是合同法的原则，以及消费者权益保护法、侵权责任法、民事诉讼法的有关规定。

旅游纠纷涉及了合同法、侵权责任法、消费者权益保护法以及诉讼法等众多法律规定，《规定》并非专门针对哪一部法律所作的司法解释，而是就人民法院在审理旅游纠纷案件时，如何适用相关法律法规对案件进行处理所作的规定。据此，《规定》对所依据的法律法规采纳了列举式与概括式的写法。除所列举的实体法外，在概括的相关法律中，还包括《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国铁路法》以及《中华人民共和国旅行社条例》等法律法规。

## 三、《规定》的主要内容

今天公布的这份《规定》是经过两年半时间的调研论证、起草修改和征求意见后，经最高人民法院审判委员会讨论通过的。司法解释内容十分丰富。

主要涉及以下四个方面：

一是合理界定旅游纠纷案件的受案范围。旅游纠纷司法解释包括旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者之间因旅游发生的合同纠纷与侵权纠纷。制定该司法解释的目的在于解决旅游过程中旅游者权益受到侵害时，由谁来承担责任及承担何种责任的问题。旅游景点经营者与旅游者之间发生的旅游纠纷，可参照该司法解释处理。

二是明确旅游者个人的诉讼权利。在集体旅游中，除合同签字的当事人有权提起诉讼外，未在旅游合同上签字的个人，也可以提起合同之诉。在集体旅游过程中，订立旅游合同的往往是集体推选的代表，而不是每个旅游者单独与旅游经营者签订合同。在这种情况下，如果只准许合同签订人提起诉讼，那么当未签字的旅游者受到损害，而合同签约人又怠于提起诉讼时，旅游者的权利就无法得到保障。因此明确旅游者有以个人名义提起诉讼的权利，对于维护当事人合法权益具有重要意义。

三是全方位维护了旅游者的合法权益。《规定》较为全面地规范了旅游法律关系，明确了旅游者合法权益的保护范围。大到旅游者的人身安全，小到旅游者的行李物品以及证件、护照的安全，司法解释均作出了规定。司法解释明确了旅游者主张霸王条款无效的权利，同时明确了旅游者对于旅游经营者收取的差价费的返还请求权，并且在民事司法解释中第一次明确了对消费者个人信息的保护。对于旅游经营者的转团与挂靠等损害旅游者利益行为的后果与责任，司法解释也作了相关规定。

四是合理界定旅游经营者的责任。支持和促进旅游业的健康发展，是制定这部司法解释的主旨之一。司法解释并未片面强调旅游者利益的维护，无限扩大旅游经营者的责任，而是通过合理界定不可抗力、自由活动期间以及自由过程中旅游经营者应承担的责任及责任免除条件等方式，对旅游经营者的权益也进行了合理维护。

#### 四、下一步工作安排

在可预见的未来，旅游纠纷案件仍将是民事纠纷案件中的热点和难点之一。今后一段时间，最高人民法院和地方各级人民法院要着重做好以下几个方面的工作，为构建规范有序、和谐稳定的旅游市场秩序作出应有的贡献：

一是继续依法维护消费者合法权益。人民法院将始终坚持能动司法，把旅游者权益的保护纳入更为严格规范的制度架构之中，将继续加强对消费者权益保护案件审判工作的调研，适时出台相关司法解释，及时解决侵害消费者权益案件适用法律中的疑难问题。

二是依法平衡旅游者与旅游经营者的关系。在维护旅游者合法权益的同时，人民法院也将通过司法手段，注重维护旅游经营者的生存发展。互利共赢

是人民法院审理旅游纠纷案件坚持的基本原则之一，既要维护好旅游者的合法权益，也要维护并促进旅游业的健康发展，两者不可偏废。

三是加大对该类案件审判工作的监督指导力度。最高人民法院和各高级人民法院要切实履行审判监督职能，指导各地法院审理好旅游纠纷案件，统一裁判尺度，提高办案质量和效率。将进一步加强法官业务培训，加强分类指导、编写指导性案例，及时总结推广先进审判经验。

四是作好诉调对接工作，充分发挥多元纠纷解决机制的作用，做好矛盾化解工作。旅游纠纷案件通常争议标的额小，审理案件时要加强与消费者协会的沟通和协调，积极主动地邀请旅行社协会、居民委员会、村民委员会、人民调解员、人民陪审员等社会各方力量参与调解，力争案结事了。

谢谢大家！

## 依法维护旅游者合法权益 构建规范有序、和谐稳定的旅游市场

——最高人民法院民一庭庭长杜万华就《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》答记者问

(2010年11月2日)

为深入贯彻落实党的十七届五中全会精神，践行科学发展观，适应加快转变经济发展方式和改善民生的需要，依法维护旅游者和旅游经营者、旅游辅助服务者的合法权益，构建规范有序、和谐稳定的旅游市场，最高人民法院根据《中华人民共和国民事诉讼法通则》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国民事诉讼法》等有关法律规定，结合民事审判实践经验，制定了《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》，经最高人民法院审判委员会1496次会议讨论，通过了该司法解释。值此司法解释公布之际，最高人民法院民一庭庭长杜万华就司法解释的有关问题接受了记者的采访。

**问：**最高人民法院在2010年10月26日正式公布了《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》（以下简称《规定》），请您谈谈《规定》出台的背景情况？

**答：**旅游业是朝阳产业和绿色产业，资源消耗低，带动系数大，就业机会多，综合效益好。大力发展旅游业事关中央工作大局，对于“调结构、扩内需、保增长”，改善民生，拉动经济平稳快速发展具有重要意义。据统计，去年我国国内游人数已达19.02亿人次，今年有望超过21亿人次，同比增加11%，消费额达1万亿元人民币，同比增长15%。今年我国的出境游人数将达到5400万人次。旅游业在国民经济的增加值中超过了4%，目前直接就业人员1100万人，间接就业人员就有5500万人。为促进旅游业的健康发展，去年国务院出台了《关于加快发展旅游业的意见》，该《意见》提出：“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。”

随着旅游业迅猛发展，在旅游市场上旅游经营者损害旅游者利益的情况时

有发生，伴随旅游业的发展而产生的大量旅游纠纷形成诉讼进入司法领域。由于相关法律规范比较原则，人民法院在审理旅游纠纷案件中面临许多具体适用法律的难点问题。因此，及时出台司法解释是促进旅游业健康发展、规范旅游市场、维护旅游者利益的需要。社会各界要求我院尽快制定相关司法解释的呼声也很高，国家旅游局还专门向我院发函，请我院结合审判实践，尽快制定司法解释。为统一法律适用，指导各级人民法院准确及时地审理旅游纠纷案件，促进旅游市场的健康发展，最高人民法院于2008年即着手该《规定》的起草和调研工作。制定和实施处理旅游纠纷司法解释是最高人民法院贯彻党和国家坚持扩大内需战略，调整优化经济结构，保持经济平稳较快发展的经济方针政策的重大举措。

经过两年多深入调查研究，在社会各界、国家机关相关部门和地方各级法院的大力支持下，我们终于完成了起草工作，并经最高人民法院审判委员会讨论，通过了该司法解释。

**问：**我们注意到最高人民法院出台的司法解释，题目多为关于审理某某纠纷适用法律若干问题的解释，而本部司法解释为《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的解释》（以下简称《规定》），这是出于什么考虑？本部司法解释制定的依据是什么？

**答：**按照最高人民法院关于司法解释规范性文件规定，最高人民法院的司法解释包括规定、解释、批复等形式。本司法解释之所以叫规定，是因为我国法律对旅游合同和旅游侵权没有作专章规定。解释的依据是合同法的原则，以及消费者权益保护法、侵权责任法、民事诉讼法的有关法律规定。鉴于本解释是根据审判实践的需要作出的，且带有填补空白的性质，故本解释采用“规定”的名称。本《规定》主要着眼于解决在旅游过程中，旅游者权益受到损害时旅游经营者的责任认定等问题。例如，“规定”中所涉及的损害赔偿是民法的基本问题，既涉及合同法领域，也涉及侵权法领域。因此，本《规定》的依据包括《民法通则》、《合同法》、《侵权责任法》；同时，由于旅游者并未脱离消费者的范畴，所以《消费者权益保护法》也是本《规定》的重要法律依据，如本《规定》中“霸王条款”的效力认定、旅游经营者的安全保障义务以及欺诈的双倍赔偿等问题均遵循了《消费者权益保护法》的规定。由于涉及程序问题，无疑《民事诉讼法》是本《规定》制定的重要依据。

旅游纠纷涉及了合同法、侵权责任法、消费者权益保护法以及诉讼法等众多法律规定，其并非专门针对哪一部法律所作的司法解释，而是就人民法院在审理旅游纠纷案件时，如何对案件进行处理所作的具体规定。据此，《规定》对所依据的法律法规采纳了列举式与概括式的写法。除所列举的实体法外，在概括的相关法律中，还包括《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国国民

用航空法》、《中华人民共和国铁路法》以及《中华人民共和国旅行社条例》等法律法规。

**问：如何理解本《规定》的适用范围？**

**答：**本规定适用的范围很广泛。包括旅游者与旅游经营者之间发生的纠纷，也包括旅游者与旅游辅助服务者之间发生的纠纷。在起草中，我们曾将本规定适用的主体界定在旅游者与旅行社、旅游辅助服务者之间。但在实践中，旅游经营者多为旅行社，但是也有许多未经旅游主管部门批准，自行从事旅游经营的人，而且容易产生纠纷的也恰恰是这些非旅行社的旅游经营者。因此，在定稿时我们将旅行社以外的旅游经营者与旅游者之间发生的纠纷，也列入本规定调整的范围。旅游辅助服务者是辅助旅游经营者提供旅游服务的人。旅游辅助服务者与旅游经营者之间存在合同关系。在旅游过程中与旅游者直接打交道的除旅游经营者外，更多的是旅游辅助服务者。旅游辅助服务者与旅游者之间发生的纠纷，也属于本规定的调整范围。旅游者个人未参团出游，而是自行到景点旅游，如果他们与旅游景点之间发生纠纷，则可以参照适用本规定。需要注意的是旅游纠纷必须有旅游者的参与，如果旅游经营者与旅游辅助服务者之间发生纠纷，则按双方的法律关系另案处理。

**问：以集体形式与旅游经营者订立的旅游合同，提起合同之诉中的应是签约的集体，司法解释规定旅游者个人也可以提起旅游合同纠纷诉讼，是出于什么考虑？**

**答：**司法解释规定了旅游者个人的诉权。在实践中，随着旅游业的不断发展，单位旅游与家庭旅游等集体旅游形式层出不穷，一个单位的某个部门，一个、几个单位或家庭出游，与旅游经营者签订旅游合同的主体表现形式不同。单位旅游中，签约人多为直接经办人或部门负责人。家庭旅游中多为几个家庭推选的代表签约，或家庭成员之一签约。也有一人签约，并附注随行人员的。在旅游过程中，如果旅游者受到损害，合同的签约人可以提起诉讼，但如合同签约人怠于提起诉讼，则旅游者的权利无法得到保障。因此本解释按照旅游合同的特殊性，明确规定了旅游者以个人名义提起合同纠纷诉讼的，人民法院应当受理。

**问：旅游者遭遇“霸王条款”，如何通过本《规定》维权？**

**答：**实践中旅游者与旅游经营者相比，处于弱势地位，旅游经营者以格式合同、通知、声明、告示等方式作出对旅游者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害旅游者合法权益的责任，旅游者可以向人民法院请求依据《消费者权益保护法》第24条的规定认定该内容无效，依据本规定人民法院应支持旅游者的请求。

**问：本《规定》第一次明确了对于消费者信息的保护，但未将造成损害**

**后果作为责任承担的依据，这样规定对于旅游经营者、旅游辅助服务者来说是否责任过重？**

**答：**日常生活中消费者经常会被垃圾短信困扰，或接到莫名其妙的电话，我们认为只要旅游经营者、旅游辅助服务者泄露旅游者个人信息或者未经旅游者同意公开其个人信息的行为，本身就是对消费者个人隐私权的侵害，就应当承担相应的法律责任。只有这样才能警示旅游经营者，有效维护消费者的合法权益。当然我们在规定旅游经营者的赔偿责任时将责任确定为“相应责任”，这样做的目的，是为了给审判工作留下适用法律的空间，人民法院可以依据案件具体情况进行裁量，判定适当的民事责任承担方式。对于未造成损害后果或损害后果轻微的，可以判定赔礼道歉的责任承担方式，对于造成严重后果的，则可以要求其承担经济赔偿责任。

**问：旅游经营者违约，旅游者如何获得救济？**

**答：**在旅游纠纷中，旅游经营者违约，主要体现为擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等行为，对于旅游经营者承担责任的范围，司法实践中，各地法院判决并不统一。有仅支持景点门票费用的，有支持景点门票费用与交通费的，也有凡是合理费用均支持的。我们认为，从维护旅游者利益的角度，旅游者完成约定行程的合理费用均应得到支持。旅游是以精神愉悦为目的的消费活动。旅游经营者、旅游辅助服务者的欺诈行为，不仅属于严重违约，而且有违诚实信用原则，如果对于旅游者遭受的损失，仅赔偿旅游门票、交通费等损失，则很难弥补旅游者的损失，也不足以警示违约方，此种情况下，可依照《消费者权益保护法》第49条的规定，旅游经营者应双倍赔偿旅游者的损失。

**问：实践中，旅游经营者不可能随身携带行李物品去旅游，通常是将行李放置在旅游车上，能否理解为旅游经营者与旅游者之间形成事实上的保管合同？**

**答：**这种理解是错误的。从主观方面看，旅游者与旅游经营者并没有订立保管合同的意思表示。合同的根本目的是旅游经营者为旅游者提供旅游服务，而不是保管物品。旅游者将行李物品放在行李车上的行为，虽然有让旅游经营者代为看管的意思表示，但考察双方意思表示的主要目的是进行游览而非保管物品。从客观方面看，双方并未发生交付行为，而且，旅游经营者、旅游辅助服务者作为保管人，在实际履行过程中，未能充分享有保管人的权利，包括对保管物的知情权，接受保管物的交付等。故将旅游经营者、旅游辅助服务者代为保管旅游者行李物品的行为认定为成立事实上的保管合同关系，并不妥当。依照合同性质、交易习惯，旅游经营者对于旅游者的行李物品负有保管的附随义务。目前，旅游行程中因行李物品损毁、灭失而发生的纠纷较为常见，有必

要对相关责任予以明确。司法解释明确了旅游经营者与旅游辅助服务者的责任赔偿范围和除外情况。旅游者的物品分为行李物品与随身物品。对于行李物品，旅游者不可能随身携带，只能由旅游经营者或者旅游辅助服务者为旅游者代管，如果在保管期间发生行李物品的毁损与灭失，适用保管合同的规定。现金、有价证券、贵重物品属于随身物品，旅游经营者与旅游辅助服务者无保管的义务，应提示旅游者随身携带，不放入行李物品中。

**问：旅游过程中转团的，旅游者的权益如何得到维护？**

**答：**司法解释明确规定了旅游经营者将旅游业务转让给其他旅游经营者的法律后果。法律、行政法规并无明文规定禁止转团。因此，规范的转团是允许的，取得旅游者同意的旅游业务转让为债权债务的概括移转，此时，受让的旅游经营者与旅游者建立了直接的合同关系，原来与旅游者建立合同关系的旅游经营者不再承担责任。由于旅游合同有很强的人身信任性，旅游者不同意转团的，可以解除合同并要求旅游经营者承担违约责任。在旅游者不知情的情况下旅游经营者擅自转团的，如旅游者遭受损失，则与旅游者签约的旅游经营者与受让旅游业务的旅游经营者应当承担连带责任，以更好地维护旅游者的利益。

**问：因客观原因变更、解除合同的如何处理，此时旅游经营者是否还需要承担违约责任？**

**答：**由于恶劣天气、自然灾害、战争、罢工、骚乱、恐怖事件、政府行为、公共卫生事件等客观原因，造成旅游行程安排的交通服务延误、景区临时关闭、宾馆饭店临时被征用、出境管制、边境关闭、目的地入境政策临时变更、我国政府机构发布橙色及以上旅游预警信息等，均会导致旅游目的无法实现。上述事件均不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者。旅游者与旅游经营者出于经济上的考虑，可以协商变更行程。变更行程后费用减少的，旅游经营者应退还旅游者，变更行程后费用增加的，应由旅游经营者与旅游者共同负担。协商不成的，双方均可解除合同，损失自担，互不承担违约责任。未实际发生的费用，旅游经营者应当退还旅游者，已经实际发生的费用不予退还。

**问：在旅游过程中经常会发生因公共交通延误而造成的旅游行程的缩短，对此旅游经营者是否需要承担违约责任？**

**答：**公共交通是面向社会不特定公众的，并非单纯为旅游者服务的。公共交通工具延误是指飞机、火车、班轮、城际客运班车的延误，是旅游经营者不能控制的，在此情况下，让旅游经营者承担赔偿责任，无疑对其很不公平，但如果因为公共交通工具的延误导致旅游行程的缩短，旅游经营者应当退还旅游者相应的费用。需要注意的是仅是由于旅游经营者无法控制的公共交通工具的延误其免责，如果是旅游经营者可以控制的旅游车的延误，则旅游经营者不能

免除责任。

**问：实践中，经常会有一些不具备旅游经营资格的人挂靠旅游经营者从事旅游业务盈利，如果旅游过程中旅游者发生人身损害与财产损失，是由挂靠人来承担责任，还是由被挂靠人来承担责任？**

**答：**旅游经营者准许他人挂靠其名下从事旅游业务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游经营者与挂靠人应承担连带责任。旅游业经营的行政许可制度就是为了排除旅游业市场中不具经营资格的主体，保障具有相应资质尤其是有健全的经营管理制度的经营主体进入市场，从而达到“维护旅游市场秩序，促进旅游业健康发展”的立法目的。挂靠行为违反了法律规定，使得不具有相应经营条件的挂靠者进入旅游市场，扰乱了国家的经济管理秩序。挂靠的表现形式为“借照经营”，并通过向挂靠人收取管理费来维系，该行为规避了国家行政管理，损害了旅游者的合法权益。从规范管理实现立法目的的角度，也应要求被挂靠人承担连带责任。

**问：自由行产品中，旅游经营者承担何种责任？**

**答：**旅游经营者事先设计，并以确定的总价提供交通、住宿、游览等一项或多项服务，不提供导游和领队服务，由旅游者自行安排游览行程的旅游产品为自由行。自由行是旅游业内俗称的“小包价”产品。其通常表现为“机票+酒店”的形式，旅游经营者并不提供导游和领队。自由行由于旅游者的自由度较大，在旅游市场中占据很大的份额。因此，产生的纠纷也比较多。自由行过程中的责任承担，应以旅游经营者能够控制的风险为限。对于自由行产品来讲，只要旅游经营者按约提供了服务，则其无需承担责任。对于其未提供服务的部分，即旅游者自行安排的活动，旅游经营者对在此期间风险无从控制，旅游经营者不应承担责任。

**问：旅游者在境外旅游时，旅游者的合法权益如何保障？**

**答：**境内的旅游者出境旅游，通常与境内的旅行社签约。为保证出境旅游者实现旅游目的，境内旅行社往往要委托境外旅行社或者旅游辅助服务者提供旅游服务。旅游者在境外旅游时，如果因旅游经营者或者旅游辅助服务者方面的原因造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者可以选择要求旅游经营者或者旅游辅助服务者承担违约责任或者侵权责任。如果旅游者选择要求旅游经营者承担违约责任，可以向被告所在地法院起诉，如果旅游合同约定由原告所在地、合同签订地法院管辖的，也可以向约定的法院起诉，如果旅游者选择要求旅游经营者或者旅游辅助服务者承担侵权责任，则旅游者可在侵权行为地即境外提起诉讼。

**问：旅游者在旅游期间经常被迫购物，其权益如何保障？**

**答：**旅游者在旅游期间购物，必须坚持平等自愿、公平等价原则，任何强

迫或变相强迫购物的行为，都是违法行为，其买卖行为应属无效。如果旅游者有证据证明因导游、领队胁迫、诱骗购物等不法行为而遭受损失，可以向有关法院起诉，请求旅行社承担赔偿责任。旅游者如果购买到假冒伪劣商品，旅游者可以依法向有关法院起诉销售者，请求销售者承担相应赔偿责任。

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼  
更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接  
<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>



[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 商家 本本书店  
内容不排斥 转载、转发、转卖 行为  
但请勿去除文件广告宣传页面

若发现去宣传页面转卖行为，后续广告将以上浮于页面形式添加

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼  
更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接  
<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>





## 第二部分

# 司法解释理解与适用