

最高法出台司法解释,统一旅游纠纷案件裁判尺度

支持旅游者主张“霸王条款”无效

1 支持旅游者主张“霸王条款”无效

□据 新华社《法制晚报》

随着我国经济快速发展,人民生活水平不断提高,旅游成为人们休闲娱乐的主要方式。近年来,旅游纠纷案件成为全国法院民事审判中数量增长快、牵涉环节多、处理难度大的纠纷类型。

为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,最高人民法院制定出台了《关于旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》。这个共26条的司法解释,自11月1日起施行。

司法解释规定,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。

司法解释还规定,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。

但是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,司法解释也规定了,人民法院不予支持。

2 首次明确对消费者个人信息保护

司法解释规定,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。

最高人民法院新闻发言人孙军工介绍,这是我国民事司法解释中首次明确了对消费者个人信息的保护。

司法解释规定,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。

同时,司法解释还对消费者提起精神损害赔偿作出了规定: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。

3 拒绝购物活动,可要求返还增收费用

司法解释规定,旅游者要求旅游经营者退还下列费用的,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



(网络图片)

服务,因旅游者的年龄、职业等差异而增收的费用。

司法解释规定,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。

司法解释同时规定,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。

4 提供旅游服务有欺诈,可请求双倍赔偿损失

司法解释规定,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。

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。

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。

5 自助游与景点发生纠纷,参照适用本规定

司法解释明确,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。司法解释明确,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。

司法解释所称的旅游纠纷,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。

司法解释还明确了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。

外交部:日公布所谓录像不能改变真相

新华社北京11月1日电 外交部发言人马朝旭1日说,中方渔船在钓鱼岛海域同日本巡视船碰撞的录像不能改变事实真相,不能掩盖日方行为的非法性。

有记者问:日方向国会公布了中方渔船在钓鱼岛海域同日本巡视船碰撞的录像,请问中方对此有何评论?

马朝旭说,钓鱼岛及其附属岛屿自古以来就是中国的固有领土。日本海上保安厅巡视船在钓鱼岛海域对中方渔船进行干扰、驱赶、拦截、围堵和抓扣,本身就是非法的,严重侵犯了中国的领土主权和中国渔民的正当权利。所谓录像不能改变事实的真相,不能掩盖日方行为的非法性。

国家公务员考试开始报名确认

须在7日16时前完成确认及缴费

新华社北京11月1日电 (记者 赵超) 中央机关及其直属机构2011年度考录公务员网上报名确认工作即将开始,国家公务员局1日公布了31个省区市进行报名确认的信息,包括考试机构网站地址和咨询电话。

据介绍,根据考务工作的安排,通过资格审查的报考人员需要进行报名确认。报名确认采取网上确认的方式进行,报考人员可于11月2日9时至7日16时在所报考区考试机构网站进行网上报名确认及缴费,未按期参加报名确认并缴费者视为自动放弃考试。

同时,对于农村特困人员和城市低保人员,可按政策申请减免考务费用。这部分人员,不进行网上报名确认,直接与当地考务部门联系办理报名确认和减免费用的手续。

报名确认成功后,报考人员可于11月28日9时至12月2日16时期间,登录所报考区考试机构网站下载打印准考证。

商业车险打折还省15%
服务更便利 省时更省心
阳光保险电话车险
400-80-88888

苗方清颜专业祛痘中心
苗方 专治 全国连锁
痘·粉刺·痤疮
地址:中州路数码大厦A1407
电话:83002867

洛阳人看洛阳手机报

洛阳本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上。

定制方法: 移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月, 不收GPRS流量费。
联通用户发送短信 712 到 1065885 订阅, 3元/月, 不收GPRS流量费。