

# 业内人士解读《关于旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》—— “看人定价”被禁止 擅改行程要赔偿

□记者 戚帅华 实习生 马啸

霸王条款被认定为无效，首次明确对消费者个人信息进行保护……本月1日，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》，明确了旅游者受保护的合法权益并合理界定了旅游经营者的责任范围。昨日，记者采访了旅行社、旅游监管部门、律师，通过一些案例对新规进行解读。

## 霸王条款被认定无效

**新规：**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。

**案例：**今年8月份，市民吴女士随团到云南旅游，并在导游指定的购物场所买到假的翡翠手镯。吴女士找到旅行社要求赔偿，但旅行社指出合同中有“旅行社仅承担协助旅游者合理退还和索赔的责任”的条款，拒绝赔偿。

**解读：**河南大进律师事务所谢亮律师认为，所谓“霸王条款”，主要是指一些旅游经营者单方面

制定的逃避法定义务、减免自身责任的不平等的合同条款。上述案例中，因为旅行社为旅游者提供的是有偿服务，旅行社便对自己指定的购物点有审查义务。如果该购物点出售的商品有问题，表明旅行社未尽到审查义务，存在过错，旅行社应该承担赔偿责任。根据《规定》，法院应维护游客权益。

## “看人定价”被禁止

**新规：**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：一是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；二是在同一旅游行程中，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。

**案例：**今年10月，市民贾女士本打算去澳洲旅游，却被旅行社告知要多交3000余元附加费，理由是她年龄大、购买力弱。记者在采访中了解到，“老人的团费比年轻人高”在业内已是“行规”。

**解读：**市旅游监察大队有关负责人表示，一些旅行社对消费者就年龄进行分类，实行不平等价格待遇。此外，还有旅游经营者打着所谓“零团费”旗号招揽生意，之后强迫游客购物。今后一旦遇到这些情况，消费者可利用新规维权。

## 擅改行程要赔偿

**新规：**司法解释规定，旅游经营者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。

**案例：**前不久，市民赵先生参加了某旅行社组织的厦门5日游。旅游过程中，导游未征得游客同意便将原行程中的南普陀旅游项目取消，但未退还相关费用。行程结束后，赵先生要求旅行社退还费用，遭对方拒绝。

**解读：**市旅游监察大队有关负责人表示，擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点等已成为近年来旅行投诉的热点。新规出台后，如果旅行社不履行合同约定的服务义务，将依法承担相应的赔偿责任。

## 不得滥用“不可抗力”免责

**新规：**由于交通工具延误导致合同不能按照约定履行，或者改变了旅游行程，产生了需要退费的情况，旅游者请求旅游经营者退还实际发生的费用，人民法院应予支持。

**案例：**市民李女士今年“十

一”假期去海南度蜜月，因暴雨天气推迟了归期。李女士要求旅行社承担相应费用，旅行社方面以“不可抗力”为由拒绝承担责任。”

**解读：**谢亮律师认为，根据新规，旅行社不能随便界定不可抗力

并为自己免责。即使发生了不可抗力，也要根据不可抗力的影响程度确定是部分免责、全部免责还是不能免责。就李女士遇到的情况而言，不可抗力改变了她的旅游行程，旅行社应当承担相应责任。

## 个人信息受保护

**新规：**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。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。

**解读：**谢亮律师认为，以前一

些旅行社对游客的个人信息很不在乎，丝毫不加保护。如今高院对此有了明确规定，如果发生纠纷，处理起来就有法可依了。

## 行李物品丢失可索赔

**新规：**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。

**解读：**市旅游监察大队有关负责人表示，旅游经营者或旅游辅助服务者为旅游者代管行李物

品，应制定相应的安全管理制度，做好验证、登记、领取和交接工作，严防错领、冒领、丢失、损坏、被盗等现象发生。

## 高档白酒涨价提升造假利润

# 假酒觊觎年末市场 茅台空瓶能卖70元



绘图 李玉明

□记者 王蕾

## 白酒造假者伺机而动

一段时间以来，茅台、五粮液等高档白酒纷纷涨价。同时，许多废品收购者开始高价回收高档白酒的酒瓶，一个空白酒瓶甚至能卖到70元。业内人士提醒消费者，被高价回收的酒瓶可能被造假者用来制造假酒，为保护他人和自己的利益，最好不要将此类酒瓶卖给专业回收者。

## 一个空酒瓶能卖70元

“高档白酒涨价幅度大，空酒瓶的回收价也跟着涨了起来。”市民孙先生说，前几天在处理家中的旧报纸、废纸箱时，回收废品的人询问他家中有没有茅台、剑南春之类的高档白酒的空瓶，并称愿高价回收。回收价格令人咋舌：53度五星茅台、茅台陈酿15年等白酒的空瓶每个70元，52度剑南春的空瓶每个30元。

珠江路一家饭店的老板说，饭店一般半个月左右处理一次空酒瓶。以前古井贡、洋河蓝色经典等白酒的空瓶最多只能卖几元钱一个，最近可不一样了：开始有人上门收购，一个酒瓶能卖30至40元。

昨日上午，在涧东路附近一家家属院门口，一个回收废品的男子在回收车前挂出“高价回收高档酒酒瓶”的牌子。当记者询问其为何要高价收购这些酒瓶时，这个男子说是要转手卖给喜欢收藏酒瓶的人。

烟酒批发商陈先生说，业内的人都知道，回收这些酒瓶的人是造假酒做准备。

时近年底，白酒旺销期马上就要到了，很多回收高档白酒酒瓶的人开始打起这样的算盘：现在多囤货，等一等转手卖给假酒制造者。

## 莫给造假者可乘之机

“许多消费者认为，空酒瓶放在家里没什么用，卖给高价回收者也无妨。”品牌白酒代理商刘先生说，这样做是在为白酒造假者提供便利，假酒一旦流入市场，最终受害的还是消费者自己。

刘先生说，目前几乎没有白酒厂家对酒瓶实行回收，消费者在处理空酒瓶时应将其破坏掉，尽量不要卖给酒瓶专业回收者。

## 各种食品外包装上怎么都标着添加剂？您不必疑虑 合理使用，添加剂无损健康

□见习记者 申利超

“一滴香”、“面粉增白剂”等食品添加剂被持续热炒，不少市民有疑问：食品添加剂究竟在多大范围内存在？它会不会危害健康？

“方便面里就含有五六种食品添加剂，有的念都念不出来，搞不清楚到底是什么东西。”昨日，在市区某超市购物的王女士告诉记者，看到食品中添加剂的种类比配料种类都多，总感到不安心。

据了解，今年6月1日正式实施的《食品添加剂生产监督管理规定》要求，食品生产企业必须将食品添加剂的种类标注在产品外包装上。

市质量技术监督局食品科负责人说，食品添加剂过量使用会危害人体健康。但是，食品添加剂的作用

是很明显的：如果没有食品添加剂，很多美味的食品我们就吃不到了。为什么呢？因为食品添加剂能够改善食品的色泽、口感、品质，延长食品保质期。关于食品添加剂，大家不必“谈虎色变”。

这位负责人解释，食品添加剂有增稠、防腐、着色、增甜、保持水分等功能。对于食品添加剂的使用，国际上有通用标准，我国也有专门的使用规范，只要按照国家规定使用，添加剂不会对人的健康造成危害。目前，常见的食品基本都含有添加剂。

市民在购买食品时，应选择正规的企业生产的，不要轻信小作坊“不含防腐剂”的保证，购买时，应注意查看食品外包装上是否标注了食品添加剂的具体名称；如未标注或者标注不详，则该产品对食品添加剂的使用可能不合规规定，最好别买。

**洛阳人看 洛阳手机报**

1. 权威、专业、及时、准确，洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造，萃取本地、国内、国际新闻资讯，时尚实用，服务贴心。

2. 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富，总量占到了60%以上。

定制 移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅，3元/月。不收GPRS流量费。

方法 联通用户发送短信712到10655885订阅，3元/月。不收GPRS流量费。

精彩触手可及