

## 十一章 章末考核 知识测试

### 一、判断题

1.为保护旅游者合法权益,我国法律规定,省级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构。

( )

2. 依据《旅游投诉处理办法》,共同投诉应当由投诉人推选3名以上代表进行投诉。

( )

3. 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。

( )

4.旅游行程开始前或者进行中,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,人民法院应予支持。

( )

5.使用他人营业执照的违法经营提供商品或者服务,损害消费者合法权益的,消费者不可以向营业执照的持有人要求赔偿。

( )

### 二、单选题

1. 根据《旅游法》规定,旅游者与旅游经营者发生纠纷,解决纠纷的途径不包括\_\_\_\_\_。

A.双方协商

B.向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解

C.根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁

D.向公安部门报案

2.苏州游客刘女士在上海探亲时,与北京X旅行社在上海的分社签订了赴杭州旅游的合同。在杭州旅游期间,刘女士因不想参加导游私自安排的购物项目与其发生争执,于是要向旅游投诉处理机构提出投诉。下列不属于该案件投诉地域管辖范围的是\_\_\_\_\_。

- A.苏州
- B.上海
- C.北京
- D.杭州

3.依据《旅游投诉处理办法》,旅游投诉处理机构接到投诉,应当在\_\_\_\_\_内\_\_\_\_\_作出处理。

- A.5日
- B.3个工作日
- C.3日
- D.5个工作日

4.依据《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》规定,旅游者自行安排活动的期间不包括\_\_\_\_\_。

- A.解除旅游合同后的活动期间
- B.旅游经营者安排的在旅游行程中独立的自由活动期间
- C.旅游者不参加旅游行程的活动期间
- D.旅游者经导游或者领队同意暂时离队的个人活动期间

5.经营者明知服务有缺陷,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,受害人有权要求所受损失\_\_\_\_\_以下的惩罚赔偿\_\_\_\_\_。

- A.1倍
- B.2倍

C. 3 倍

D. 4 倍

### 三、多选题

1.下列 \_\_\_\_\_ 情形属于旅游投诉将不予受理的情形。

A.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

B.旅游投诉处理机构已经作出处理,且没有新情况、新理由的

C.不属于旅游投诉处理机构职责范围或者管辖范围的

D.不符合旅游投诉的实质要件的

E.未超过旅游合同结束之日 60 天的

2.依据《旅游投诉处理办法》,下列关于旅游投诉一般处理程序的表述正确的是 \_\_\_\_\_。

A.被投诉人应当在接到通知之日起 10 个工作日内做出书面答复

B.投诉人和被投诉人应当对自己的投诉或者答辩提供证据

C.鉴定、检测的时间计入投诉处理时间

D.旅游投诉处理机构在受理投诉之日起 5 个工作日内,将《旅游投诉受理通知书》和投诉书副本送达被投诉人

E.旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起 60 个工作日内作出处理

3.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 \_\_\_\_\_,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。

- A.提示义务
- B.警告义务
- C.支援义务
- D.保护义务
- E.救助义务

4.消费者和经营者发生消费者权益争议的,下列正确解决的途径是\_\_\_\_\_。

- A.与经营者协商和解
- B.请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解
- C.向有关行政部门投诉
- D.根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁
- E.向人民法院提起诉讼

5.经营者提供的商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当承担赔偿责任,包括\_\_\_\_\_。

- A.因误工减少的收入
- B.造成残疾的,还应当赔偿生活辅助具费和残疾赔偿金
- C.造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金
- D.医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用
- E.精神损害赔偿金

仅供评审

仅供评审

仅供

评审

仅供评审

仅供评审