



第一章 民法的基础知识（案例分析）



1-1 案例分析：

李某的要求能够得到支持。《民法典》规定：民事活动应当遵循平等、自愿、公平、诚实信用、公序良俗、绿色的原则。在这一交易过程中，虽然当事人双方是平等自愿的，但是因为李某缺乏对邮票相关知识以及市场行情的了解，导致他对买卖标的物的价值有严重的误解，而刘某应该知道此邮票的价值仍以较低价格换取，显然违背了我国民法的基本原则。



1-2 案例分析：

1、《民法典》对自然人的无民事行为能力 and 限制民事行为能力采取认定制度。《民法典》第 24 条第 1、第 2 款规定，不能辨认或者不能完全辨认自己行为的成年人，其利害关系人或者有关组织，可以向人民法院申请认定该成年人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人。被人民法院认定为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，经本人、利害关系人或者有关组织申请，人民法院可以根据其智力、精神健康恢复的状况，认定该成年人恢复为限制民事行为能力人或者完全民事行为能力人。

2、自然人的民事行为能力包括完全民事行为能力、限制民事行为能力和无民事行为能力。



1-3 案例分析：

1、李某的买卖行为是有效的。《民法典》第 18 条第 2 款规定 16 周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人。本案中，李某年满十六周岁，且以自己工资收入为主要来源，是可以独立进行民事活动的。因此，这项买卖行为是合法有效的。

2、其父母的要求不符合法律规定。李某的买卖行为符合法律行为应当具备的条件，因此，从成立时起具有法律约束力，非依法律规定或未经对方同意，不得擅自变更或解除。李某可以独立进行民事活动，不需要征得父母同意。本案中，李某父母要求公司退款，不符合法律规定。

3、依据《民法典》第 143 条规定，民事法律行为的生效要件包括：①行为人具有相应的民事行为能力；②意思表示真实；③不违反法律、行政法规的强制性规定，不违背公序良俗。



1-4 案例分析：

《民法典》第五百九十条规定：当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。《旅游法》第六十七条第（二）项规定：合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。本案中，旅行社主张扣除 2000 元手续费，未能向蔡某等 4 人提供有效扣款凭证，且经调查该费用实际未发生，理应退还投诉人此项费用。



第二章 合同法律制度（案例分析）



2-1 案例分析：

1. 言之有理即可。
2. 合同编第 142 条第 1 款对合同争议条款的解释作了专门规定：有相对人的意思表示的解释，应当按照所使用的词句，结合相关条款、行为的性质和目的、习惯以及诚信原则，确定意思表示的含义。依照有关法律规定，当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实有责任提供证据加以证明。



2-2 案例分析：

1. 成立。双方当事人签订的口头合同具有法律约束力。依法成立的合同，自成立时生效，但是法律另有规定或者当事人另有约定的除外。当事人订立合同可以采用口头形式，但法律、行政法规规定采用书面形式的，应当采用书面形式。

2. 口头形式的优点在于直接、简便、快捷，缺点在于没有凭证，容易发生争议，发生纠纷时难以取证，不易分清责任。口头形式适用于能即时清结的合同关系。



2-3 案例分析：

变更体现在小王请求旅行社帮忙更换出行时间。

转让体现在将剩下的团员转让给另一家旅行社。



2-4 案例分析:

1、甲方拒绝接受乙方送来的元宵是有法律依据的。我国合同编第 530 条规定：“债权人可以拒绝债务人提前履行债务，但提前履行不损害债权人利益的除外。”按该项规定甲方可以拒绝接受乙方的履约。因为乙方的提前履行，会给甲方造成增加保管标的物的负担，加大其不必要的成本，损害甲方的利益。

2、合同编第 530 条规定：“债务人提前履行债务给债权人增加的费用，由债务人负担。”依上述规定，本案可以做如下处理：乙方将元宵拉回，其费用自理。甲方不承担任何费用和责任。



2-5 案例分析:

1、被投诉组团社的辩称理由不能成立。《旅游法》第 71 条第 1 款规定，由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。

2、《旅游法》第 70 条第 1 款中对旅行社在一般情形下的违约责任做了规定，即旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。



3-1 案例分析：

1、根据一般生活经验，篮球比赛系集跑、跳、抢、投等基本动作于一体，兼有较强对抗性的运动项目。结合篮球运动和篮球比赛的特点，其具有群体性、对抗性及一定人身危险性，因此属于具有一定风险的文体活动范围。

2、法律上的自甘风险行为一般应当满足以下条件：1. 所从事的行为具有不确定的危险，即从事的行为具有导致参与者遭受损害的可能性；2. 行为人对于危险和可能的损害有预见和认知的能力；3. 行为人自愿承受实施风险行为可能导致的损害后果；4. 行为人自甘风险并非出于为履行法律或者道德上的义务；5. 行为人系自愿实施风险行为。因此，吴某参与篮球活动属于自甘风险行为。

3、《中华人民共和国民法典》第 1176 条规定，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。本案伤害发生时双方所参与的篮球活动属于民法典规定的具有一定风险的文体活动，吴某参与案涉篮球活动属于自甘风险行为，且现有在案证据不足以认定杨某在损害发生时存在故意或者重大过失，故杨某对于吴某所受损害不承担侵权责任。



3-2 案例分析:

1、王某属于限制民事行为能力人。《民法典》第 17 条规定，十八周岁以上的自然人为成年人；不满十八周岁的自然人为未成年人。《民法典》第 18 条规定，十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人。《民法典》第 19 条规定，八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人。本案中，王某 17 周岁，且是学生，因此王某属于限制民事行为能力人。

2、《民法典》第 1188 条规定，无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害的，由监护人承担侵权责任。监护人尽到监护职责的，可以减轻其侵权责任。本案中，应有王某的监护人承担对孙某的侵权责任。



第四章 旅游法基础知识（案例分析）



4-1 案例分析：

- 1、《旅游法》第1条规定，为保障旅游者和旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，保护和合理利用旅游资源，促进旅游业持续健康发展，制定本法。
- 2、根据日常见闻列举。
- 3、《旅游法》确立了旅游业发展应遵循原则；《旅游法》确立了旅游综合协调管理制度、旅游者权益保护制度、旅游促进和公共服务制度等七大法律制度，全面调整游览、度假、休闲等形式的旅游活动以及为旅游活动提供相关服务中发生的权利义务关系。



4-2 案例分析：

- 1、《旅游法》第13条规定，旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守旅游文明行为规范。案例中，旅游博主侮辱、诋毁英雄烈士，违反了社会公德，而且是对民族感情的伤害、是对法治底线的突破、是对核心价值观的侵犯。
- 2、针对旅游经营行为的特殊性和旅游活动的特点，为了保护旅游者的合法权益，《旅游法》不仅设专章规定了旅游者的权利和义务，还在其他章节规定了旅游者参加旅游活动的相关权利。作为一名游客，在旅行途中，应遵守《旅游法》和其他法律的规定，履行文明旅游、安全配合、不损害他人合法权益等义务；同时，在自己的合法权益受到侵害时，要学会运用法律武器，维护自己的权益。



4-3 案例分析：

1、《旅游法》第 18 条规定，旅游发展规划应当包括旅游业发展的总体要求和发展目标，旅游资源保护和利用的要求和措施，以及旅游产品开发、旅游服务质量提升、旅游文化建设、旅游形象宣传和推广、旅游基础设施和公共服务设施建设的要求和促进等内容。根据旅游发展规划，县级以上人民政府可以编制重点旅游资源开发利用的专项规划，对特定区域内的旅游项目、设施和服务功能配套提出专门要求。

2、根据规划文本，从编制主体、规划内容等方面详细分析。

参考：

《太行山旅游业发展规划（2020-2035 年）》在多个方面体现了《旅游法》的相关要求，具体如下：

（1）合理利用资源与保护优先。《旅游法》要求：旅游业发展应合理利用资源，保护优先，实现可持续发展。规划体现：规划强调生态保护，提出严格保护太行山的自然与文化遗产，避免过度开发，确保旅游活动与环境保护相协调，推动绿色旅游和生态旅游。

（2）促进旅游业全面发展。《旅游法》要求：旅游业应促进经济、社会、文化全面发展。规划体现：规划提出通过旅游业带动区域经济，改善基础设施，增加就业，提升居民生活水平，同时注重文化遗产，推动太行山地区文化与旅游的深度融合。

（3）保障旅游者权益：《旅游法》要求：保障旅游者的合法权益，提供安全、便利的服务。规划体现：规划强调提升旅游服务质量，完善基础设施，加强安全管理，确保游客的安全与舒适，并通过信息化手段提供便捷服务。

（4）推动区域协调发展。《旅游法》要求：旅游业应促进区域协调发展，缩小地区差距。规划体现：规划提出通过旅游业带动太行山周边地区的经济发展，促进区域合作，缩小城乡差距，推动区域均衡发展。

（5）加强旅游宣传与推广。《旅游法》要求：加强旅游宣传，提升旅游目的地知名度。规划体现：规划提出通过多种渠道宣传太行山的旅游资源，提升其国内外知名度，吸引更多游客。



4-4 案例分析：

8家景区违规收费，违反了《旅游法》第43条、第44条的规定。《旅游法》第43条规定，利用公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目，实行政府定价或者政府指导价，严格控制价格上涨。拟收费或者提高价格的，应当举行听证会，征求旅游者、经营者和有关方面的意见，论证其必要性、可行性；利用公共资源建设的景区，不得通过增加另行收费项目等方式变相涨价；另行收费项目已收回投资成本的，应当相应降低价格或者取消收费；公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等，除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外，应当逐步免费开放。《旅游法》第44条规定，景区应当在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格。景区提高门票价格应当提前六个月公布；将不同景区的门票或者同一景区内不同游览场所的门票合并出售的，合并后的价格不得高于各单项门票的价格之和，且旅游者有权选择购买其中的单项票；景区内的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或者停止提供服务的，应当公示并相应减少收费。



4-5 案例分析：

1、《旅游法》第83条第2款规定，县级以上人民政府应当组织旅游主管部门、有关主管部门和市场监督管理、交通等执法部门对相关旅游经营行为实施监督检查。所以，旅游主管部门、有关主管部门和市场监督管理、交通等执法部门是实施相关监督检查的主体。

2、《旅游法》第85条规定，县级以上人民政府旅游主管部门有权对下列事项实施监督检查：（一）经营旅行社业务以及从事导游、领队服务是否取得经营、执业许可；（二）旅行社的经营行为；（三）导游和领队等旅游从业人员的服务行为；（四）法律、法规规定的其他事项。案例中体现的是针对经营旅行社业务是否取得经营许可的专项检查。



5-1 案例分析：

1、旅行社是指从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展境内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务或者边境旅游业务的企业法人。

2、了解旅行社时可关注旅行社的成立时间、注册资金、法定代表人、经营范围、提供的旅游服务等信息。



5-2 案例分析：

1、应具备以下条件：①有固定的经营场所；②有必要的营业设施；③有符合规定的注册资本；④有必要的经营管理人员和导游；⑤法律、行政法规规定的其他条件。

2、中国旅游集团旅行服务有限公司旅行社业务由入境业务、出境业务、国内业务、定制业务、创新业务等构成，是中旅旅行的基础业务。

3、旅行社申请经营出境旅游业务，应当向国务院旅游行政主管部门提交经营旅行社业务满两年、且连续两年未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的承诺书和经工商行政管理部门变更经营范围的企业法人营业执照。



5-3 案例分析：

1、旅游服务质量保证金，是指根据《旅游法》及《旅行社条例》的规定，由旅行社在指定银行缴存或由银行担保提供的一定数额用于旅游服务质量赔偿支付和团队旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用垫付的资金。

2、旅游服务质量保证金是用于保障旅游者权益的专用款项，主要是用于旅游服务质量赔偿支付和团队旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用垫付的资金。本案中，旅游者的权益已经受到侵害，符合旅游服务质量保证金的使用范围。



5-4 案例分析：

疫情属于不可抗力，本案中，刘女士与旅行社发生费用争议后，旅行社是**有权扣除实际损失的**，并不是全额退款，但是，旅行社要提供实际损失的证明。

第一，旅行社不存在欺诈。

本案中，暂停旅游企业经营活动的紧急通知虽然落款时间为2020年1月24日，但文旅部官网查到的公布时间为2020年1月26日，旅行社在2020年1月24日收取刘女士团费并不存在主观过错，2020年1月26日不能出团旅游，原因为疫情导致的不可抗力，应依据《中华人民共和国旅游法》第六十七条规定予以处理。

第二，将余款退还旅游者。

《中华人民共和国旅游法》第六十七条第二项规定，合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。

第三、请出示证据。

本案中，旅行社作为组团社仅举证其向履行辅助人支付了青岛往返越南芽庄的机票费用，未举证证明其实际支付了酒店费、签证费等。对刘女士主张的机票费损失，2150元/人为往返费用，2020年1月30日之后的航班均已取消，该已取消的单程费用不应再算成损失。法院认定旅行社为刘女士一家三口支付的不可退还的机票损失费用为3225元，旅行社抗辩的其他费用，无有效证据证明，不予采纳。最终，法院判决威海中国旅行社有限公司青岛市北分公司退还刘女士旅游团费12275元（15500元-3225元）及逾期付款利息。



5-5 案例分析：

1、案例中的在线旅游经营者均涉及到了虚假宣传。在线旅游平台作为旅游消费者出行的重要渠道，应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者的知情权和选择权。电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。对于商家货不对板，虚假宣传的现象一定要举报维权，保护自己的正当消费权益。

2、在线旅游经营者提供在线旅游经营服务，应当遵守社会主义核心价值观的要求，坚守人身财产安全、信息内容安全、网络安全等底线，诚信经营、公平竞争，承担产品和服务质量责任，接受政府和社会的监督。

为保障旅游者合法权益，规范在线旅游市场秩序，促进在线旅游行业可持续发展，加强法治建设、强化行业监管、规范市场秩序成为社会共识。文化和旅游部发布《在线旅游经营服务管理暂行规定》，自2020年10月1日起施行，对在线旅游经营者的经营规范作出了规定。



第六章 导游管理法律法规制度（案例分析）



6-1 案例分析：

陈某的行为不合法。导游带团必须按照《旅游法》第 37 条的规定取得导游证。该案例中陈某使用伪造的导游证，还违反了《治安管理处罚法》第 52 条第 2 款的规定，应处以行政拘留 5 日的行政处罚。



6-2 案例分析：

1、不符合。《导游人员管理条例》第 3 条规定，国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试。经导游人员资格考试合格的人员，方可取得导游人员资格证。无民事行为能力或者限制民事行为能力的不得颁发导游证。该案例中，时年 12 岁的李某某属于限制民事行为能力人，不具备获颁导游证的资格，涉嫌违规颁发导游证。

2、根据《旅游法》第 37 条规定，参加导游资格考试成绩合格，与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员，可以申请取得导游证。



6-3 案例分析：

1、小韩在处理整个事件中的不妥之处有：

(1) 安排购物次数超出规定，且擅自带游客去非定点商店购物；(2) 未接纳领队建议，强带游客进行购物；(3) 当游客面拆开信封，令领队难堪；(4) 让游客在车上等，自己下车换钱；(5) 把领队按惯例给的小费退给游客；(6) 以暗示方式向游客索要小费。

2、正确处理措施应该是：

(1) 带游客到定点商店购物，且避免安排次数过多；(2) 遵循“自愿购物，需要购物。”的原则，购物应建立在游客的需要上；(3) 尊重领队意见和建议，注意给领队面子，尽量避免与领队发生正面冲突；(4) 不擅离职守；(5) 领队给小费是对小韩工作的肯定，应接受并表示感谢；(6) 不得以明示或暗示方式向游客索要小费。



7-1 案例分析：

1、根据日常见闻、或通过网络搜索的信息，自由列举。

2、根据日常见闻、或通过网络搜索的信息，自由列举。例如国家级风景区可以在中国政府网等官方网站上搜索国务院关于发布国家级风景名胜区名单的通知，国务院分不同时间和批次发布有不同地区的国家级风景区名单。

3、我国《风景名胜区条例》中对于风景名胜区的保护制度可以有效保护和合理利用风景名胜区。例如《风景名胜区条例》第 44 条规定，在景物、设施上刻画、涂污或者在风景名胜区内乱扔垃圾的，由风景名胜区管理机构责令恢复原状或者采取其他补救措施，处 50 元的罚款；刻划、涂污或者以其他方式故意损坏国家保护的文物、名胜古迹的，按照《治安管理处罚法》的有关规定予以处罚；构成犯罪的，追究刑事责任。

《风景名胜区条例》第 45 条规定，未经风景名胜区管理机构审核，在风景名胜区内进行下列活动的，由风景名胜区管理机构责令停止违法行为、限期恢复原状或者采取其他补救措施，没收违法所得，并处 5 万元以上 10 万元以下的罚款；情节严重的，并处 10 万元以上 20 万元以下的罚款：①设置、张贴商业广告的；②举办大型游乐等活动的；③改变水资源、水环境自然状态的；④其他影响生态和景观的活动。



7-2 案例分析：

1、根据日常见闻、或通过网络搜索的信息，自由列举。

2、这 16 名登山爱好者违反了《中华人民共和国自然保护区条例》第 29 条规定，在国家级自然保护区的实验区开展参观、旅游活动的，由自然保护区管理机构提出方案，经省、自治区、直辖市人民政府有关自然保护区行政主管部门审核后，报国务院有关自然保护区行政主管部门批准；在地方级自然保护区的实验区开展参观旅游活动的，由自然保护区管理机构提出方案，经省、自治区、直辖市人民政府有关自然保护区行政主管部门批准。

3、《自然保护区条例》从明确自然保护区的管理机构、完善自然保护区的管理制度、以及落实相关法律责任对自然保护区加强管理。特别是自然保护区的管理制度，主要规定了以下三个方面的内容：范围和界线的确定，自然保护区的规划，自然保护区管理的禁止性和义务性规定。将自然保护区的管理制度细化，并与其他相关法律、法规有效衔接，全面提高自然保护区管理系统化、精细化、信息化水平。



7-3 案例分析:

1、博物馆可以由私人设立，属于非国有博物馆。根据《博物馆条例》第4条规定，国家制定博物馆事业发展规划，完善博物馆体系。鼓励企业、事业单位、社会团体和公民等社会力量依法设立博物馆。例如河南省郑州市也印发了《郑州市非国有博物馆扶持办法（试行）》，通过对非国有博物馆运行中涉及的突出问题，也就是场地、资金、人才等问题开展大力支持和扶持政策，进一步满足人民群众多样化的精神文化需求，引导促进非国有博物馆健康发展。

2、博物馆属于非营利的组织机构。根据《博物馆条例》第2条规定，博物馆是指以教育、研究和欣赏为目的，收藏、保护并向公众展示人类活动和自然环境的见证物，经登记管理机关依法登记的非营利组织。博物馆是非营利的永久性机构，对公众开放，为社会发展提供服务，以学习、教育、娱乐为目的。

3、博物馆举办陈列展览，应当遵守下列规定：①主题和内容应当符合宪法所确定的基本原则和维护国家安全与民族团结、弘扬爱国主义、倡导科学精神、普及科学知识、传播优秀文化、培养良好风尚、促进社会和谐、推动社会文明进步的要求；②与办馆宗旨相适应，突出藏品特色；③运用适当的技术、材料、工艺和表现手法，达到形式与内容的和谐统一；④展品以原件为主，使用复制品、仿制品应当明示；⑤采用多种形式提供科学、准确、生动的文字说明和讲解服务；⑥法律、行政法规的其他有关规定。陈列展览的主题和内容不适宜未成年人的，博物馆不得接纳未成年人。



7-4 案例分析:

1、根据身边见闻、或通过网络搜索的信息，自由列举。例如，可以通过中国非物质文化遗产网（<http://www.ihchina.cn/project.html>）中的清单搜索不同省市的国家级非物质文化遗产代表性项目代表性传承人。

2、根据身边见闻、或通过网络搜索的信息，自由列举。例如，可以通过中国非物质文化遗产网（<http://www.ihchina.cn/project.html>）中的清单搜索不同省市的国家级非物质文化遗产代表性项目名录，河南兰考的麒麟舞、河南滑县的二夹弦等都是国家级非物质文化遗产。



8-1 案例分析：

1、旅游突发事件发生后，发生地县级以上旅游主管部门应当根据同级人民政府的要求和有关规定，启动旅游突发事件应急预案，并采取下列一项或者多项措施：

- (1) 组织或者协同、配合相关部门开展对旅游者的救助及善后处置，防止次生、衍生事件的发生；
- (2) 协调医疗、救援和保险等机构对旅游者进行救助及善后处置；
- (3) 按照同级人民政府的要求，统一、准确、及时发布有关事态发展和应急处置工作的信息，并公布咨询电话；
- (4) 参与旅游突发事件的调查，配合相关部门依法对应当承担事件责任的旅游经营者及其责任人进行处理。

2、旅游事故的类型有下面这些：

- (1) 治安事件。旅游目的地社会环境与秩序是旅游经营活动必须考虑的重要因素。时政风波、恐怖袭击、刑事案件的发生都直接影响到旅游者的活动安排和生命财产安全。
- (2) 交通事故。旅游交通事故起数占旅游安全事故总数 30%以上。其中旅游道路交通事故、旅游水上交通事故和旅游游览交通事故成为我国旅游安全事故的重要类型。
- (3) 自然灾害。旅游安全事故中不可抗力的集中体现。涉及地质、水文、环境等领域，包括地震、海啸、台风、洪水、雪灾、雷击、火山爆发等。
- (4) 食物中毒。旅游旺季发生频率偏高、社会反响敏感、矛盾纠纷突出、责任认定谨慎类安全事故。多因不洁饮食、误食毒物和水土不服引起。
- (5) 设备故障。游艺设施、运营索道及相关特种设备是旅游活动中潜在风险较高的领域。
- (6) 火灾险情。防火是旅游企业必须面对的经营考验。按照经营项目的不同，重点防范的“六火”是：山火、电火、厨火、烟火、香火、工火(工程火灾)。

(7) 身体疾患。指旅游者因旅游劳累为诱因导致身体健康受损的事件。旅游企业应重视游客健康信息的采集与管理，有针对性地做好事故防范工作。

(8) 意外变故。旅游活动中不可预见或出人意料的突发事端对游人造成的伤害时有发生。

(9) 人为过失。既包括旅游企业及相关责任人违反安全操作规程，实施危险行为，给游客生命财产带来的现实伤害，也包括因游客自身的不当行为引发的安全事故。

(10) 管理缺陷。旅游经营单位因活动组织失当、防范设施缺项、运营管理漏洞、应急响应迟缓而引发安全责任事故。



8-2 案例分析：

旅行社责任险的承保范围有：

- (1) 因旅行社疏忽或过失应当承担赔偿责任的；
- (2) 因发生意外事故旅行社应当承担赔偿责任的；
- (3) 国务院旅游主管部门会同中国保险监督管理委员会规定的其他情形。



第九章 食品安全、住宿、交通与娱乐场所管理法律制度 (案例分析)



9-1 案例分析:

1、发生食品安全事故的单位应当立即采取措施，防止事故扩大。事故单位和接收病人进行治疗的单位应当及时向事故发生地县级人民政府食品安全监督管理、卫生行政部门报告。县级以上人民政府农业行政等部门在日常监督管理中发现食品安全事故或者接到事故举报，应当立即向同级食品安全监督管理部门通报。

2、县级以上人民政府食品安全监督管理部门接到食品安全事故的报告后，应当立即会同同级卫生行政、农业行政等部门进行调查处理，并采取下列措施，防止或者减轻社会危害：一是开展应急救援工作，组织救治因食品安全事故导致人身伤害的人员；二是封存可能导致食品安全事故的食品及其原料，并立即进行检验，对确认属于被污染的食品及其原料，责令食品生产经营者依照本法第 63 条的规定召回或者停止经营；三是封存被污染的食品相关产品，并责令进行清洗消毒；四是做好信息发布工作，依法对食品安全事故及其处理情况进行发布，并对可能产生的危害加以解释、说明。



9-2 案例分析:

1、本案张某的诉讼请求不能得到支持。

2、因为酒店设置了保险柜，并提醒住店旅客贵重物品租用酒店保险柜保管。被告酒店已尽到安全保障义务。

3、酒店还可以在房间内放置安全注意事项告知书，或者在房卡套上印制安全提醒。酒店前台工作人员可在客人办理入住时进行口头安全事项提醒，也可以在订房网站上进行安全提醒和告知。



9-3 案例分析:

本案例中刘大妈是患突发性心脏病,她的儿女不能得到航空公司 20 万元的赔偿金。《民用航空法》规定,因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事件,造成旅客人身伤亡,承运人应当承担责任。但是,旅客的人身伤亡是由于旅客本人的健康状况造成的,承运人不承担责任。



9-4 案例分析:

1、未悬挂警示标识。《管理条例》第 30 条规定,娱乐场所应当在营业场所的大厅、包厢、包间内的显著位置悬挂未成年人禁入或者限入标识。

2、《娱乐场所管理条例》第四十八条规定,娱乐场所违反《娱乐场所管理条例》,歌舞娱乐场所接纳未成年人的,由县级人民政府文化主管部门没收违法所得和非法财物,并处违法所得 1 倍以上 3 倍以下的罚款,没有违法所得或者违法所得不足 1 万元的,并处 1 万元以上 3 万元以下的罚款。



第十章 出入境安全管理与文明旅游相关法律制度 (案例分析)



10-1 案例分析:

- 1、案例中王某、韩某和魏某存在申请签证过程中弄虚作假的违法行为。
- 2、《出入境管理法》第 72 条规定，协助他人非法出境入境的，处 2000 元以上 1 万元以下罚款；情节严重的，处 10 日以上 15 日以下拘留，并处 5000 元以上 2 万元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得。 《出入境管理法》第 73 条规定，弄虚作假骗取签证、停留居留证件等出境入境证件的，处 2000 元以上 5000 元以下罚款；情节严重的，处 10 日以上 15 日以下拘留，并处 5000 元以上 2 万元以下罚款。



10-2 案例分析:

- 1、原因是扰乱航空器、车船或者其他公共交通工具秩序。
- 2、其他情况如：破坏公共环境卫生、公共设施；违反旅游目的地社会风俗、民族生活习惯；损毁、破坏旅游目的地文物古迹；参与赌博、色情、涉毒活动；不顾劝阻、警示从事危及自身以及他人人身财产安全的活动；破坏生态环境，违反野生动植物保护规定；违反旅游场所规定，严重扰乱旅游秩序；国务院旅游主管部门认定的造成严重社会不良影响的其他行为。



11-1 案例分析：

1、案例中，土特产店侵犯了游客赵某的知情权。《消费者权益保护法》第8条规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。土特产店故意不说清楚所提供的商品价格的行为，属于隐瞒与消费者有重大利害关系的信息误导消费者的行为。

2、案例中，土特产店没有履行提供真实信息的义务。《消费者权益保护法》第20条规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。该土特产店故意未将“铁皮石斛”价格说清楚，引起游客误解。



11-2 案例分析：

1、常见的旅游纠纷主要包括以下三类：

- (1) 旅游经营者与旅游者之间或者旅游经营者之间的纠纷。
- (2) 旅游主管部门与旅游经营者之间或者旅游主管部门与旅游者之间的纠纷。
- (3) 客源发生国旅游者与旅游目的地国旅游经营者之间或客源发生国旅游经营者与旅游目的地国旅游经营者的纠纷。

案例中体现的旅游纠纷，属于旅游者与旅游经营者之间的纠纷。

2、《旅游法》第92条规定，旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列途径解决：①双方协商；②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；③根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；④向人民法院提起诉讼。蔡某等人可以选择以上途径解决异议。

3、根据日常见闻、或通过网络搜集的信息，自由列举。



11-3 案例分析：

1、此案件可以被受理。《旅游投诉处理办法》第 8 条规定，投诉人可以就下列事项向旅游投诉处理机构投诉：①认为旅游经营者违反合同约定的。②因旅游经营者的责任致使投诉人人身、财产受到损害的。③因不可抗力、意外事故致使旅游合同不能履行或者不能完全履行，投诉人与被投诉人发生争议的。④其他损害旅游者合法权益的。案例中，陈某等人没有看到旅行社宣传的雪景，且受景区临时管控措施影响，降低了旅游体验，与旅行社协商赔偿未果，可以选择投诉旅行社。

2、《旅游投诉处理办法》第 5 条规定，旅游投诉由旅游合同签订地或者被投诉人所在地县级以上地方旅游投诉处理机构管辖。需要立即制止、纠正被投诉人的损害行为的，应当由损害行为发生地旅游投诉处理机构管辖。因此，陈某等人可以在旅行社营业场所所在地、或者衡山所在地旅游投诉处理机构投诉。当然，陈某等人也可直接拨打 12345 便民服务热线进行投诉。

3、可以由陈某一人作为代表投诉旅行社。《旅游投诉处理办法》第 14 条规定，投诉人 4 人以上，以同一事由投诉同一被投诉人的，为共同投诉。共同投诉可以由投诉人推选 1 至 3 名代表进行投诉。代表人参加旅游投诉处理机构处理投诉过程的行为，对全体投诉人发生效力，但代表人变更、放弃投诉请求或者进行和解，应当经全体投诉人同意。

4、根据《旅游投诉处理办法》相关规定，旅游投诉处理一般包含立案、答复、调查取证、鉴定检测、和解、处理等程序。



11-4 案例分析:

1、耿某可以自己的名义起诉。

《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2条明确了集体旅游合同中旅游者的个人诉权，即以单位、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同诉讼的，人民法院应予受理。

2、耿某的请求，能获得法院支持。

《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10条第2款规定：“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。”

本案中，甲旅游有限公司以自己的名义收取耿某等人旅游费用，承接该项旅游业务，与耿某等人之间形成旅游合同关系。但实际履行该旅游合同、提供旅游服务的却是乙旅游有限公司。甲旅游有限公司转让该项旅游业务未经耿某等人和其所在单位同意，应与乙旅游有限公司承担连带责任。