



第十一章 解决旅游纠纷的相关法律制度（案例）



11-1

山西游客赵某在临潼旅游期间，在某土特产店购买了价值 6468 元的中药材“铁皮石斛”，后感觉“铁皮石斛”价格太高，通过“12315”投诉举报电话向工商临潼分局进行投诉。经查，该土特产店销售人员销售时故意未将“铁皮石斛”价格说清楚，导致赵某将“每克 10 元”的价格误认为是“每根 10 元”，购买 600 多克，并将“铁皮石斛”打成粉状，付款 6468 元。

（根据资料改编。资料来源：西安工商发布消费维权十大典型案例，西安日报）



思考：

- 1、以上案例中，经营者侵犯了消费者的哪项权利？请依据《消费者权益保护法》解读。
- 2、案例中，经营者没有履行哪项义务？请依据《消费者权益保护法》解读。



11-2

游客蔡某等4人于2021年9月在佛山某旅行社报名参加海南海花岛之旅，行程日期为10月13日至10月17日，3499元/人团费，合计共13996元。受新冠肺炎疫情影响，9月28日，蔡某等4人按当地政策向佛山某旅行社提出取消出游行程，并要求旅行社退团退费。旅行社以签约后已经预定酒店、机票等为理由，退团要求扣除每人500元手续费，即共2000元，但未向4人提供相关扣费凭证。蔡某等4人对扣除费用存在异议，认为退团是因“不可抗力”原因产生，且该费用并未实际产生，旅行社无权扣除。

（案例来源：佛山市文化广电旅游体育局官网，旅游纠纷典型案例）



思考：

- 1、案例中体现的旅游纠纷属于哪一类旅游纠纷？
- 2、蔡某等人可以通过哪些途径解决异议？不同解决途径之间有什么区别？
- 3、你了解到的旅游纠纷还有哪些？请列举几个典型案例。



11-3

游客陈某等 8 人分别在佛山某旅行社报名参加 2021 年 1 月 1 日湖南衡山三天游的旅游项目，团费 799 元/人。旅行社在接收客人时把去衡山看雪作为主要宣传内容，但元旦假期三天气温较高，山上的雪均融化了，另外，因元旦假日景区内人流及车流量都较平日大，景区实施人流管理措施导致游客需步行比预期更远的路程。陈某等人认为旅行社在知道天气变化后不顾改期的建议，按期出行，看不了雪，涉嫌虚假宣传；旅游线路规划不合理，存在安全隐患。陈某等人针对以上不满，与旅行社协商赔偿未果。

（根据资料改编。资料来源：佛山市文化广电旅游体育局官网，旅游纠纷典型案例）



思考：

- 1、若陈某等人投诉旅行社，此案件能否被受理？
- 2、陈某等人可以向哪里的旅游投诉处理机构进行投诉？
- 3、若同团内其他游客工作忙，可否由陈某一人作为代表投诉旅行社？
- 4、陈某等人投诉后，旅游投诉处理机构处理案件的程序有哪些？



11-4

某年五一假期前，耿某等人所在单位组织员工赴云南旅游，以单位名义与甲旅游有限公司签订了旅游合同，并缴纳了包括耿某等人在内共计 20 人的团费。之后，未经耿某等人和其所在单位同意，甲旅游有限公司将该笔业务转交给乙旅游有限公司负责。在目的地游览期间，耿某等人乘坐的旅游大巴侧翻，造成耿某等 20 人均有不同程度受伤。耿某遂诉至法院，请求甲、乙二旅游有限公司对其所受损害承担连带赔偿责任。

（根据资料改编。资料来源：中国法院网吉林法院，吉林高院公布 7 起消费者权益保护纠纷典型案例）



思考：

- 1、案例中，旅游合同是耿某所在单位与甲旅游有限公司签订的，旅程中遇到纠纷，耿某可以自己的名义起诉吗？请说明依据。
- 2、耿某的请求，能获得法院支持吗？请说明依据。