

A26 “新民法谭”成掌上法律论坛

A27 破产赌徒押上自己当保姆

A28 工作时间猝死算工伤吗?

社会与法

本报政法部 / 新闻编辑部主编 | 第 127 期 | 2013 年 11 月 29 日 星期五 责编:崔以琳 视觉:窦云阳



手机扫一扫精彩更多

更多精彩内容,请关注新民晚报法治类微信公众号“新民法谭”,用手机扫一扫二维码,或搜索微信公众号“新民法谭”,也可查找微信号“xmf2013”。

从长宁法院近期判决的几起旅游合同纠纷案说起——出境游,你还有哪些没有想到?

1 合同,看仔细了没有?

今年 4 月,吴先生在“携程旅行网”上看到一款“台湾 8 日豪华团队游”的旅游产品,6 月 28 日出发,价格每人 7500 元。4 月 22 日,吴先生以网上预订的方式,购买了这款旅游产品,包括 4 名成年人和一名儿童。当天,市旅游局以短信方式告知吴先生,相关电子合同已经备案。两天后,吴先生向携程公司支付了 37050 元旅游服务费,携程公司向吴先生交付了发票、旅游产品确

认单和保险单。然而仅仅过了一天,4 月 25 日,携程公司客服人员电话通知吴先生,因报名信息不理想,该旅游产品已被取消,所收费用将全部退还。吴先生当即表示不能接受。

今年 7 月,吴先生向长宁区法院起诉。吴先生认为,在最初咨询时,携程客服人员曾告诉他已有 11 人报名参团,加上吴先生及家人,参团人数已达 16 人,符合携程公司提出的最低 15 人成团的条件。然而携程公司却在距出行还有 60 多天的情况下,以参团人数不足 15 人为由取消产品,明显属于欺诈。因此,吴先生要求按“退一赔一”处理,判令携程公司退还 37050 元,并赔偿 37050 元。

携程公司则辩称,客服人员并没说过已有 11 人参团,解除的原因是产品调整,不是参团人数不足。而且根据合同,双方都有在出发前 30 日以上提出解除合同的权利,双方互不承担违约责任。携程同意退还 37050 元,不同意赔偿。

法院经审理作出判决,携程公司向吴先生返还 37050 元,驳回吴先生的其余诉讼请求。

主审法官陈婷婷认为,法庭查明,吴先生要完成网上预订,必须在预订页面勾选内容为“我接受——我已完整阅读预订须知、补充条款、保险须知和保险条款,并接受所有内容”的订单确认条款后方可继续操作,而“预订须知”载明:“宣布成团前,旅游者和出境社取消订单的,双方互不承担违约责任。”这个条款虽然是格式条款,但它同时赋予合同双方有同等的权利和义务,因此合法有效。所以,被告在返还旅游服务费后,无需再作赔偿。

特约通讯员 章伟聪 本报记者 袁玮

吴先生一家参团去台湾旅游,合同签了,钱也付了,等来的却是一场空欢喜;荣纳先生订了去台湾松山机场的机票,结果却到了台湾桃园机场,最后竟被遣送到澳门;蒋小姐与朋友结伴出游日本,入住酒店当晚在卫生间内因蟑螂出没受到意外惊吓……

以上是几位游客各自不同的经历和遭遇,相同的是,他们都将旅行社或服务提供方告到了法院,并且都以败诉结局。法院为什么没有支持他们的诉讼请求呢?长宁区法院近期判决的几起旅游合同纠纷案,或许能给你一个提醒——出境游,你还有哪些没有想到?



■ 游客在旅行社咨询

图 IC

2 护照,有效期还剩多久?

来自法国的荣纳先生想从上海去台湾自助游。去年 6 月,他通过“去哪儿”网站提供的搜索引擎,登录尚游国际旅行社网页,预订了台湾复兴航空公司当年 8 月 22 日上午从虹桥机场飞往台湾松山机场的机票。此外,荣纳先生还预订了另一家航空公司 8 月 24 日由台湾桃园机场至澳门机场的机票等。

8 月 22 日上午,荣纳先生来到虹桥机场,准备前往台湾。但在办理登机手续时,复兴航空公司以荣纳先生的护照有效期不足 6 个月无法进入台湾为由,拒绝荣纳先生登机。经交涉未果,荣纳先生改乘当天下午由浦东机场至台湾桃园机场的航班飞赴台湾。然而飞机到达

台湾后,荣纳先生被台湾相关部门滞留,还是无法进入台湾。当晚,荣纳先生被遣送到澳门。

今年 1 月,荣纳先生将尚游国际旅行社、台湾复兴航空公司上海代表处,以及北京趣拿信息公司告到法院。他认为自己成功预订机票最终却无法进入台湾造成经济损失,其中,尚游旅行社没有拒绝他订购机票,复兴航空公司没有阻止尚游旅行社出票,趣拿公司作为网络票务销售平台的提供者没有尽到监督、管理义务,三者均有责任。因此,要求三被告共同赔偿机票及住宿费等损失共计 1.7 万余元。

尚游旅行社辩称,对购票人护照有效期的审查、核实不是机

票销售商负有的义务;复兴航空表示,根据国际航空业通行惯例,航空客运承运人不负有对旅客护照有效期审查、核实的义务;趣拿公司则认为,公司仅是网络搜索引擎提供商,不是旅游合同的当事人。三被告都不同意原告的诉讼请求。法院作出判决:驳回荣纳先生的诉讼请求。

审判长叶其成认为,原告在起诉时和诉讼中均确定本案的法律关系是旅游合同关系,但审理中原告明确表示没有与三被告中的任何一方签订过旅游合同。仅从这一点来看,原告的主张与案件事实不相符合,原告的诉讼请求没有事实根据和法律依据,法庭难以支持。

3 维权,依据证据扎实吗?

蒋小姐与朋友陈小姐结伴赴日本旅游,为她们提供自助游服务的是携程国际旅行社。今年 6 月 12 日晚,两人抵达日本京都,入住预订时选好的某酒店。据蒋小姐描述,当晚在准备洗澡时,发现卫生间内有蟑螂在她的洗漱用品及换洗衣服上爬行,并排泄大量分泌物。蒋小姐随后向酒店客房服务部投诉。次日凌晨 1 点多,酒店将她们安排到另一家酒店住宿。蒋小姐表示,由于受到意外惊吓,她和同事无法在原来的酒店享受度假,之后两天的行程也被迫取消。而且遭此变故,回国后她一直心绪不宁,无法安睡。

因交涉未果,蒋小姐于今年 10 月向长宁区法院起诉,要求携程公司退还旅游费 2546 元,并赔

偿违约金 2546 元。蒋小姐认为,携程公司在“预订须知”中明确载明:“旅游度假产品组成要素,均为经过携程严格考评筛选出的具备相关资质的供应商提供,携程只对其硬件设施等标准的描述和承诺承担责任”。然而,实际情况与此完全不符,携程公司作为筛选方明显失职,构成违约。

携程公司则认为,蒋小姐提供的证据并不能证明她当晚入住的酒店有蟑螂。即使情况真的如蒋小姐所述,也不是携程所能控制的。涉案酒店由原告自己选择,之后更换酒店也是原告自己同意的。原告选择的是自由行旅游产品,携程已提供了约定的服务内容,原告诉请没有依据。

日前,长宁区法院经开庭审

理对此案作出判决:驳回蒋小姐的诉讼请求。

审判长叶其成认为,首先,蒋小姐提供的照片不能证明她所主张的“洗漱用品及换洗衣物沾染大量蟑螂排泄分泌物”的事实,被告对此提出质疑具有合理性;其次,根据被告“预订须知”的内容,酒店卫生状况并不在被告承诺范围之内,酒店由原告自行选择,产生的后果理应由原告个人承担,原告要求被告对其自行选择的住宿酒店的卫生状况承担责任,缺乏合同约定的依据;再次,被告只是住宿酒店信息提供者,并不承担提供原告住宿的义务,即使在住宿方面产生问题,也难以认定被告违约。因此,原告的诉讼请求缺乏事实根据和法律依据。

【维权提醒】

出境游本是件高兴事,但上述案例中的当事人却因种种原因遭遇了不快,而且在之后的诉讼中又没能得到法院支持,他们的经历让人同情,但也为人们提供了不可多得的经验教训。

首先,合同一定要看仔细。上面几位当事人,无一例外都是在网上预订旅游产品或机票的。这种订立合同的方式,游客以专有账户登录相关网站,双方身份均处于可识别状态,合同内容通过网络电子数据交换确定,并以有形的方式呈现出来,相关网络订单以及附件等,均符合法律规定的书面形式要件。因此,为维护自身权益,游客在预订时一定要逐条仔细看清,在充分了解后再作相应决定。

其次,自由行更需做足“功课”。与境内游不同,出境游会遇到护照、签证等一系列问题。游客如果参加旅行社组织的团队游,这些问题旅行社会提供相应帮助。而如果选择自由行,那么,所持护照的有效期限、前往国家或地区入境条件等细节问题,均需要游客自己了解清楚,以免发生不必要的尴尬和麻烦。

再次,维权要注重依据和证据。基于事先签订的旅游服务合同,游客与旅行社之间首先是合同关系。旅行社在提供服务中如果存在与合同约定不相符合的情形,游客可以依据合同追究旅行社的违约责任。如果发生可以归责于旅行社的游客人身损害或财产损失,游客还可以依据侵权法律关系要求旅行社承担侵权赔偿。但无论追究违约责任还是侵权责任,游客都必须提供足以证明自己主张成立的证据。以上案例中,有的是没有合同依据,有的是没有事实依据,所以相关当事人的诉讼请求,法庭依法难以支持。

应当吸取的几点教训