

# 旅游发生纠纷，责任如何划分？

## 核心阅读

刚刚过去的国庆小长假，许多人选择了外出旅游，放松身心，增广见闻、知识。可一些旅游者也遇到了让人烦心劳神的纠纷，诸如：因遇到特殊情况而需要取消旅游行程或者中途退团，这时能否要求退费？旅游时遭遇强行购物，旅行社该不该担责？面对旅行社或导游擅自改变旅游行程、减少游览项目等违规行为……又该如何维权？



## 为阻止员工诉讼，通过协议管辖“增加难度”无效

### 编辑同志：

因与公司发生劳动争议，我决定提起诉讼，可我突然想起彼此的劳动合同中约定，如引发诉讼必须到千里之外的甲法院提起诉讼。请问：在甲法院与公司所在地、劳动合同的履行地没有任何关联，公司之举纯粹是故意通过提高我的诉讼成本、增加我的诉讼难度，迫使我即使权益受损也只得屈服的情况下，该协议管辖是否有效？

读者 王娟娟

### 王娟娟读者：

该协议管辖无效，即你有权向公司所在地或劳动合同履行地法院提起诉讼。

《民事诉讼法》第34条规定：“合同或者其他财产权益纠纷的当事人可以书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但不得违反本法对级别管辖和专属管辖的规定。”即当事人虽然可以通过书面协议选择管辖法院，但涉及级别管辖、专属管辖的除外。这里的专属管辖是指某些案件必须由特定的法院审理，具有强制性和排他性，当事人不能以协议的方式加以变更。

《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律问题的解释(一)》第3条规定：“劳动争议案件由用人单位所在地或者劳动合同履行地的基层人民法院管辖。劳动合同履行地不明确的，由用人单位所在地的基层人民法院管辖。法律另有规定的，依照其规定。”也就是说，劳动争议案件在专属管辖之列，不能适用协议管辖。而《劳动合同法》第26条第3项规定：“违反法律、行政法规强制性规定的劳动合同无效或者部分无效。”《民法典》第153条、第155条也分别指出：“违反法律、行政法规的强制性规定的民事法律行为无效。”“无效的或者被撤销的民事法律行为自始没有法律约束力。”

律师 颜梅生

## 1

### 旅游者因故中断旅游，可否要求旅行社退费？

#### 案例

褚某在某旅行社报名参加了“港澳5日游”的旅行团，到达香港的第3天，褚某因单位有急事需要他赶回处理，只好中断行程，并告诉了导游和旅行社。事后，褚某要求旅行社退还他剩余2天的费用，可旅行社说褚某违约在先，无权要求退费。

#### 说法

旅行社的说法是片面的。《旅游法》第65条规定：“旅游行程结束前，旅游者

解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。”《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12条规定：“旅游行程开始前或者进行中，因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，或者旅游经营者请求旅游者支付合理费用的，人民法院应予支持。”据此，无论是在旅游行程开始前还是进行中，旅游者因自身疾病等各种原因，虽然可以解除旅游合同，但实际上已经构成违约，所以旅游者不仅无权要

求退还已经实际发生的各项费用，而且还要承担违约责任。对尚未实际发生的费用，旅行社应当退还。本案中，褚某在告知导游和旅行社后，双方的旅游服务合同解除，但只能要求退还剩余2天中尚未实际发生的费用。

根据《旅游法》第92条的规定，发生旅游纠纷，可以通过下列途径解决：(一)双方协商；(二)向消费者协会、旅游投诉受理机构申请调解；(三)根据仲裁协议提请仲裁；(四)向法院起诉。褚某可以通过上述途径解决问题。

## 2

### 旅行社减少旅游项目，应否承担违约责任？

#### 案例

某旅行社推出参加“海南6日游”赠送两个旅游景点的旅游产品。吴某一家4人报名参加，所签旅游合同中写明了赠送景点的名称。行程期间，旅行社以堵车为由，擅自削减了赠送景点之一的大东海景区。吴某认为旅行社此举违约，要求其承担违约责任。旅行社辩称，对于赠送项目，自己有权根据旅行过程中的路况及景区状况作出调整。

#### 说法

该旅行社应承担违约责任。《民法典》第577条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”上述司法解释第17条规定：“旅游经营者违反合同约定，有擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务质量等行为，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。”

本案中，大东海景区虽是赠送的，但已载入合同条款，旅行社擅自减掉，无疑构成违约，故应向吴某等人支付游览该景点所需费用。另外，如果双方约定有违约金条款，旅行社还应依法支付违约金；如果没有约定，但旅游者因旅行社违约而产生了实际损失，有权向旅行社索赔。

## 3

### 旅游时遭遇强行购物，旅行社是否担责？

#### 案例

罗先生报名参加某旅行社组织的4日低价游，可在旅游过程中，随车导游和“地导”多次将罗先生等人带到购物点购物，如果不买，要么就不让走，要么就不发车前往下一个目的地。几天下来，罗先生被迫购买了1000多元并不想要的物品。那么，旅程中遭遇强行购物该怎么办呢？

#### 说法

《旅游法》第35条第1款、第2款分别规定：“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正

当利益。”“旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。”本案中，导游多次安排游客到旅游购物点购物，且不买不让走，其行为显然违法。

《旅游法》第35条第3款规定，发生违反本条第1款、第2款规定情形的，“旅游者有权在旅游行程结束后30日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。”本案中，罗先生可以据此向旅行社提出相应的主张，包括退还货款和承担违约责任等，并选择相应的途径解决纠纷。

为防范于未然，旅游者应当从以下方面做起：一是选择有资质、口碑好的旅行社，报名时要注意查看其营业执照和经营许可证；二是一定要与旅行社签订旅游合同，明确双方的权利义务和违约责任；三是必须仔细阅读合同条款，对于一些容易引发纠纷的事项，例如需要额外收费的旅游项目、购物地点和次数、吃住行标准等，要在合同中明确约定；四是如遇强制消费行为，可立即报警或者拨打当地投诉电话进行投诉；四是要注意留存相关证据，包括宣传广告、合同、行程表、票据等，遭遇强制购物或增加购物点等侵权行为时可通过录像、录音等方式固定证据。

潘家永