

政策法规：“旅游官司”的法律警示导游资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/510/2021_2022__E6_94_BF_E7_AD_96_E6_B3_95_E8_c34_510895.htm

“高高兴兴旅游去，平平安安回家来。”这无疑是每一位爱好观光旅游者的共同心愿。不过，由于旅游服务市场的不尽完善、旅途风险的不确定性，再加上一些游客自我保护意识的淡薄，以往出游中，消费者合法权益受到侵害的情况时有发生，各种各样的旅游纠纷也呈上升趋势。外出旅游，究竟该注意些什么？倘若旅途中产生了纠纷，又该如何依法维权？本市法院近期审理的几个旅游官司，或许能带给您一些帮助和启示。案例一“随团医生服务”，警钟敲响小小的“胃痛”居然成了“急性心肌梗死”。可是，由于旅行社随团医生的预见性不够，57岁的毛老师欢欢喜喜出门却因未及时转诊，就这样长眠在了丝绸之路上。去年6月，毛老师所在的中学与某旅行社签订了旅游合同，开展“丝绸之路西部行教师考察活动”。7月7日，兴致勃勃的毛老师和同事们踏上旅途，酒量不大的他还在火车上喝了两口白酒。7月10日凌晨，毛老师感觉肚子有些不适，并逐渐出现了腹泻、腹痛现象。当天上午，随团医生对毛老师进行了检查，并于11时30分给毛老师口服了黄连素、达喜片等药片。14时，毛老师腹痛加重，嘴唇发青，并伴有白沫，随团医生又给他打了针。14时40分，在校长的要求下，毛老师被送往附近医院就诊。就诊期间，毛老师突然出现脸色苍白、四肢无力症状。陪护的同事们呼之不应，急转入抢救室，但毛老师终因抢救无效于当日18时死亡。经专家认定，毛老师死亡的根本原因是急性心肌梗死所致的猝死。

事后，强忍悲痛的毛老师妻女以旅行社随团医生误诊、不负责任和无故拖延就医等为由，要求旅行社对毛老师的死亡承担赔偿责任。在听取医学专家咨询意见的基础上，浦东新区法院审理后认为，毛老师急性心肌梗死的病史、症状、体征不典型，早期难以识别。但旅行社随团医生在救治过程中，也确实存在对疾患的预见性不够、转诊不及时等情形，其过错与患者的死亡有一定的因果关系。最后，法院一审判决：被告上海某旅行社对旅行团成员毛老师的死亡负有10%的过错责任，理应作出相应赔偿。法官评述：对于一个大型旅游团队的随团医生而言，在旅途中，他们往往无法配备齐全的医疗检测设备。因此，游客一旦出现体征不典型的疾病，随团医生很难准确、及时地作出病情判断并进行有针对性的治疗。如此一来，难免出现转诊不及时，延误病情的情况。本案给广大游客敲响了警钟：外出旅游，应事先对自己的身体状况有准确判断。如可能，最好将有关病史告知旅行社，提早预防。此外，如果在旅游合同中双方约定配有随团医生的，应对其在旅途中的责任和义务作出尽可能详细的规定。

案例二 遭遇车祸后的“合同风波” 前段时间，王女士全家和朋友们一行十四人组团到九寨沟旅游。不料，他们却在那里遇上了车祸，十四人全部受伤，无一幸免。当时，看着导游手忙脚乱地抢救伤者，惊慌失措的王女士这才想起：“天啊，我们的旅游合同、保险合同都没有签！”原来，王女士一家三口和朋友们出游前曾到本市一家知名旅行社询价，结果因价格偏贵且只能随大团而放弃计划。后来在浦东旅行社的朋友周先生帮忙下，王女士联系上了远在四川、素未谋面的九寨沟旅行社。一番讨价还价后，双方很快口头磋商成功，价

钱也大大降了下来。几天后，王女士一行兴致勃勃地踏上了旅程，不想却出了意外。车祸发生后，王女士有苦难言：这次出行前没有签订任何合同，连个保险也没办理，今后，伤者的高额治疗费用谁来承担？回上海后，王女士急忙打电话给周先生，要求帮忙开具浦东旅行社的发票和补办保险合同，但遭到了周先生的明确拒绝。情绪激动的王女士等人很快再次找上了浦东旅行社。他们团团围住正在办公的总经理，拿出预先写好的“收条”要求其签字盖章。随后，王女士拿着强迫他人签章完毕的“收条”，将浦东旅行社和九寨沟旅行社一并告上了法庭。经审理，法院认为：1、王女士等人与第一被告浦东旅行社之间，既未签订过书面合同，更未书面或口头约定过旅程景点、供应标准、团费总价等具体条款。因此，双方间不具备旅游合同的形式要件和实质要件，双方没有旅游合同关系；2、车祸发生后，王女士等急于为自己在法律上补漏洞，并采取了过激行为，逼迫第一被告负责人签名、盖章，追认没实质内容的合同关系存在。这种做法，为法律所不容；3、王女士等人与第二被告九寨沟旅行社间虽然没有签订合同，但第二被告收取了团款、负责接团和派出了导游，对旅程作了安排。故双方已形成事实上的旅游合同关系。鉴于旅行社系在安排原告旅游的途中发生车祸，为此应先承担赔偿责任，再按公安部门责任认定向其他责任人追偿。最终，浦东新区法院判决：驳回原告方对浦东旅行社的诉讼请求；由九寨沟旅行社赔偿原告方的相应损失。法官评述：本案中，王女士等人过于注重旅行社的价款和单独组团等要求，轻视了书面合同、保险办理等必要手续的重要性。他们在没有签订具体合同前就匆匆启程，事故发生后则为

了索赔不惜以“非法”手段“维权”，这种错误的取证方式为法律所不容。出门旅游，签合同、办个保险无疑都是必要之举，一来可对旅行社的服务质量有所约束，二来有了合同，消费者的相关权益也才能得到切实的保障。案例三 自助游意外身亡谁之过？傅女士姐弟俩参加本市一家旅行社组织的马尔代夫游，双方约定出游方式为自由行。到达马尔代夫后，姐姐傅女士在酒店的海滩边进行自由活动，不幸溺水身亡。为此，傅女士家属状告旅行社，认为其未尽到应尽的义务，须对傅女士的死亡负全部责任。旅行社则表示，傅女士所参加的赴马尔代夫的旅游系自由行。这就意味着游客抵达目的地后，进行何种旅游项目和娱乐活动完全由游客自行安排和决定，由于旅游项目不是由旅行社选择，而是取决于游客，傅女士到海滩游玩完全系其自我安排，与旅行社没有关系。因此，旅行社无义务对其进行保护。长宁区人民法院审理该案后认为：1、旅行社在履行合同过程中未履行说明和警示的法定合同附随义务，这是造成游客身亡的原因之一。按有关规定，组团社以及旅游团领队在带领旅游者旅行、游览过程中，应当就可能危及旅游者人身安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示。而本案被告在行程表中并未根据马尔代夫地理环境特点向旅游者作出说明和警示；2、作为参加自由行旅游的成年人，傅女士也应具有对自身条件和危险状况的预见能力，她本应判断出不谙水性而玩水的后果，却因过于自信，在明知不谙水性的情况下，未采取相应安全措施便下水，以致悲剧发生。综合以上因素，最终，法院一审判决旅行社承担部分赔偿责任。法官评述：近来，这种无拘无束的自助游(又称“自由行”)旅游方式日益升温。少了约束、

免了奔波，自助游的确让人一身轻松。然而，如果游客与旅行社双方的权利义务在旅游合同中约定得不尽明确或周全，那么，自助游也可能变成人们的心头之痛。这起案件提示人们：外出旅游前，一定要慎签合同、认真审核具体条款；另一方面，也别忘了给自己买一份旅游意外险，学会自我保护。百考试题编辑整理"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com