

09年导游考试资料整理：旅游法规复习资料5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\\_ti2020/534/2021\\_2022\\_09\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_c34\\_534996.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/534/2021_2022_09_E5_B9_B4_E5_AF_BC_E6_B8_c34_534996.htm)

旅游者的违约责任 消费者是指以个人消费为目的而购买或使用商品和接受服务的个体社会成员。消费者法律特征 1、消费者的主体是个人 2、消费者的消费性质属于生活费 3、消费者的消费客体是商品和服务 4、消费者的消费客体提供者是经营者 5、消费者的消费方式包括购买、使用商品和接受服务 消费者权益保护法，是调整消费者为生活消费需要而购买，百考试题/使用商品或者接受服务过程中，与经营者、国家机关、其他社会组织发生的权益保护关系的法律规范的总称。自愿、平等、公平、诚实信用原则 国家保护原则。这是消费者权益保护法的核心原则。 社会保护原则。 消费者享有以下9项权利 1、安全保障权。 2、知情权 3、自主选择权 4、公平交易权 5、求偿权 6、结社权 7、知识获取权 8、受尊重权 9、监督权 经营者的义务 1、依法或约定履行义务 2、听取意见和接受监督 3、保障人身和财产安全 4、提供真实信息 5、标明真实名称和标记 6、出具购货凭证或服务单据 7、提供符合要求的商品或服务 8、承担“三包”和其他责任的义务 9、不得从事不公平不合理的交易 格式合同，又称定型化合同或标准化合同，在消费领域，指经营者单方面拟定的合同条款，而对方只有接受合同与否的自由。合同指向的对象为不特定的。 10、不得侵犯消费者的人身权 下列途径解决： 1、与经营者协商和解。 2、请求消费者协会调解。 3、向有关行政部门申诉。 4、根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁。 5、向人民法院起诉

。消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。消费者或其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。消费者在接受服务时，其合法权益受到损害时，可以向服务者要求赔偿。消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务，损害消费者合法权益的，消费者可以向其要求赔偿，也可以向营业执照的持有人要求赔偿。消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或服务者要求赔偿。消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务，使消费者合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。民事责任承担民事责任的范围有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的1倍。刑事责任

旅游投诉法规制度是以保护旅游者，旅游经营者的合法权益，及、公正处理旅游投诉，维护国家声誉为宗旨的法律规范的总称。旅游投诉具有自身的特点：1、投诉人是与投诉案件有直接利害关系的旅游者、海外旅行商、国内旅游经营单位和从业人员。2、案件必须有损害行为发生。3、被投诉人主观上有过错。4、投诉涉及的行为，必须是发生在旅游活动之中，或是与旅游活动有密切联系的行为。5、旅游行政管理机关是处理投诉的权力机关，其他部门无权对旅游投诉作出处理决定。

三个原则 1、效率原则 2、兼顾旅游行政管理部门的分工与案件性质的原则 3、原则性与灵活性相结合的原则 三个标准 1

、被投诉者所在地 2、 损害行为发生地 3、 损害结果发生地 被  
投诉者应当在接到通知之日起30日内作出书面答复。 1、 被投  
诉事由； 2、 调查核实过程； 3、 基本事实与证据； 4、 责任及  
处理意见。 1、 属于投诉者自身过错，可以决定撤消立案，  
通知投诉者并说明理由。 2、 属于投诉者与被投诉者的共同  
过错，可以由双方各自承担相应的责任。 3、 属于被投诉者  
的过错，可以决定由被投诉者承担责任。 4、 属于其他部门  
的过错，可以决定转送有关部门处理。 安全第一，预防为主。  
"#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](http://www.100test.com)