

朝阳法院近日发布了2015-2017年度《涉旅游民事纠纷审判白皮书》《白皮书》显示,这三年来朝阳法院共受理涉旅游民事纠纷1095件,审结1022件,其中647件均涉及出境游,占比达63.3%。国庆长假将至,为了帮助读者开心出游,朝阳法院的法官以案说法,解读出国旅行应注意的那些事儿。

# 国庆出境游 法官为您提个醒

□本报记者 李婧

## 网上订旅游产品没去成 告网站却败诉

**法官提醒:**订旅游产品仔细看合同

2016年1月6日,张某在一网站上预订了美国夏威夷的旅行(2月4日-2月11日),并支付了18647元的全部费用。某网站向张某发送旅游协议、办签材料等邮件。1月22日,张某得知被拒签,无法成行,将此情况通知某网站商议退款,双方不能达成一致,诉至法院。

诉讼中,旅游网站称其本案的旅游产品确认单中,签约的主体是旅行社,网站仅提供平台,实际的旅游供应商是某旅行社,并提交了相关证据。

朝阳法院判决认为,网站在庭审中提交了旅游度假产品确认单的复印件及向原告邮件发送的截图证据,指出了确认单中明确的主体为案外人——旅行社。按照网络购买旅游产品的行业惯例,发送旅游产品确认单是确定旅游合同主体双方权利义务的重要书面材料。张某对于网站的起诉不适格,一审裁定驳回了张某的起诉。

本案是一起典型的涉网络平

台旅游纠纷。旅游者认为既然是网站上订的旅游产品,就应该由网站提供服务。但其根据旅游合同中的产品确认单,消费者有可能是和旅行社签约,网站不过是推荐旅游产品、进行交易的平台,并不是合同的一方。产生纠纷,消费者应该起诉旅游合同的另一方——旅行社。

法官提醒,旅行者在网站上购买旅游产品时,应该索要电子合同,并且仔细阅读电子版旅游行程单,了解自己的权利、义务,更应该明确到底是哪个商家为自己提供服务,发生纠纷到底该找谁解决。

## 旅行者红海浮潜身亡 法院判死者负主责

**法官提醒:**游玩过程中,旅行者不要冒险

2015年2月,旅行社与沈某(1945年10月出生)签订《团队出境旅游合同》,并委托某旅行社安排行程。签订合同当日,沈某支付旅游费7629元。2015年3月19日,沈某跟团到红海进行浮潜,不幸身亡。当时,未有领队在场,仅有当地一名不通汉语的导游在场。

沈某的妻子和儿子将旅行社及旅游公司诉至法院。

朝阳法院认定旅行社及旅游公司在沈某进行该项目的过程中,没有完全尽到安全保障义务,应对损害的发生承担与其过错程度相应的赔偿责任。同时沈某作为成年人,应当明知其所参加的浮潜项目具有较高的危险性,其对自身的健康状况和身体运动素质也应有全面的认识,但其仍自愿参加该项目,导致损害后果的发生,其应对损害后果的发生承担主要责任。最终判决旅行社及旅游公司赔偿沈某的配偶及独生子丧葬费和死亡赔偿金200000元;旅行社退还旅游费3500元。一审宣判后,双方当事人均提起上诉。北京市第三中级人民法院作出终审判决,驳回上诉,维持原判。

法官提醒,旅行者在出行前,应对自身的健康状况,不要冒险从事不适合自己的活动。尤其是从事浮潜这类高度危险项目时应当能够对风险进行预估,并

注意保护自身安全。

## 游客因领事网“安全警示” 解约获赔

**法官提醒:**游客应关注出游地治安环境

2015年6月,蒋某与一家旅行社签订《团队出境旅游合同》,约定:蒋某等二人参加某旅行社的土耳其爱琴海之旅11日游。签约当日,蒋某支付预付款6000元。

2015年7月至10月,中国领事服务网连续发布4则安全警示通知,提醒中国公民尽量避免前往土耳其等地。

蒋某于2015年7月询问旅行社,土耳其旅游能否顺利出行。旅行社回复如果局势还是动荡,会退还已付费用。后蒋某于2015年9月去旅行社经营场所交涉,要求退款或更换行程,旅行社答复如果不能出行不予退还费用。后蒋某将旅行社诉至朝阳法院,认为此次旅游存在太多不安全因

素,要求旅行社退还预付款。旅行社称蒋某要求解约时间距离出发仅15天,故应按旅游费用15%交纳必要费用,同时因临时取消该团,酒店费用已经支付无法退还,旅行社的实际损失为6500元,不同意退还预付款6000元。

朝阳法院经审理认为,旅游景点发生诸多不安全因素有可能危及到旅游者人身安全的情况,依据合同约定,当事人享有合同解除权。在蒋某明确提出解除合同之情况下,某旅行社应采取适当措施避免损失的进一步扩大。但某旅行社并没有采取适当措施致使损失。所以对于蒋某要求某旅行社退还预付款6000元的诉讼请求,法院予以支持。

旅行社作为专业的旅游机构,对旅游景点的安全状况更应当进行全面了解和充分预判,然而蒋某在成行前数月即已与旅行社沟通,旅行社在此情况下仍未采取积极有效的措施,由此产生的损失某旅行社应当自行承担。

## 本周33种生活必需品价格走势

采集日期:2018年9月26日

单位:元/公斤

市场 品名	物美 美鑫 超市 市店	华白 福城 超市 市店	永马 辉家 超市 市店	家联 乐家 超市 市店	物美 新华 大百 卖货 场店	超市 美华 发成 超市 市店	京京 齐隆 超市 市店	永鑫 辉城 超市 市店	日均 价	周环 比涨 幅
鸡蛋/公斤	10.96	10.60	10.78	8.58	10.96	13.80	11.38	10.38	10.93	2.7%
土豆/公斤	1.96	2.98	1.98	3.16	1.96	2.38	1.98	1.98	2.30	-10.5%
白萝卜/公斤	2.78	2.78	2.78	1.98	2.78	2.58	1.96	1.98	2.45	-4.4%
胡萝卜/公斤	3.98	3.98	3.98	6.78	3.98	3.58	6.58	3.98	4.60	11.9%
大白菜/公斤		3.10		3.28	3.36	2.58		2.78	3.02	-15.4%
西红柿/公斤	9.98	7.98	8.78	7.96	8.76	8.78	8.98	8.78	8.75	3.1%
黄瓜/公斤	7.96	7.76	5.38	7.96	7.96	6.98	4.72	6.78	6.94	14.3%
葱/公斤	9.96	7.76	7.98	9.96	9.96	7.98	11.98	7.98	9.20	6.1%
姜/公斤	11.98	9.98	11.98	11.96	11.98	8.58	11.98	5.9★	10.54	-0.2%
蒜/公斤	7.96	7.98	9.98	7.98	9.96	7.18	7.98	9.98	8.63	19.0%
圆白菜/公斤	4.76	3.98	3.98	3.96	4.76	4.38	3.98	5.38	4.40	15.0%
芹菜/公斤	7.96	6.96	5.98	5.39		5.30	5.98	5.98	6.22	19.6%
菠菜/公斤	3.9★	6.96	7.98	11.98	3.9★	11.00		5.9★	7.37	-5.5%
油菜/公斤	1.9★	3.38	3.38	5.38	1.9★	9.00		1.98	3.85	-15.4%
富强粉/公斤(古船)	3.29	3.98			3.18	4.39	3.96		3.76	-1.4%
大米/公斤	5.58	5.52	5.18	4.30	5.58	7.20	5.58	5.18	5.52	18.4%
玉米面/公斤	2.78	3.74	4.76	11.60	2.78	3.9★	4.78	5.96	5.04	-11.6%
绿豆/公斤	13.96	9.70	9.98	9.96	13.96	14.00	13.98	9.98	11.94	-5.2%
花生油/升(鲁花一级)	29.18	29.18	29.18	29.18	29.18	27.98	29.18	29.18	29.03	0.0%
大豆油/升		6.78	8.58	8.58		8.78	7.88	8.58	8.20	-3.5%
香油/升	44.20	44.42	48.66	57.56	44.22	44.21	57.11	57.56	49.74	-7.2%
后臀尖/公斤	27.96	23.80	21.96	17.20	19.96	29.80	28.60	21.96	23.91	4.0%
前臀尖/公斤	19.96	21.80	17.96	20.60	19.96	29.20	27.80	19.96	22.16	-2.0%
五花肉/公斤	31.96	29.80	21.96	17.80	21.96	33.00	37.60	23.96	27.26	3.0%
牛腩/公斤		59.60	59.96	45.80	53.96		71.50	67.96	59.80	-5.5%
羊肉片/公斤	59.80	59.60	87.96	59.60	39.96	78.00	91.60	87.96	70.56	-7.4%
鲤鱼/公斤	15.96	21.80	13.98		15.96		39.60	17.98	20.88	2.2%
整鸡/公斤	19.96	19.80		19.60	19.96	27.3★	23.60	33.60	23.40	-1.4%
鸡翅中/公斤	43.60	47.80	41.96	47.16	43.60	55.80	45.60	47.96	46.69	-0.7%
鸡胸/公斤	15.16	13.98	19.98	16.20	15.16	23.60	19.80	19.96	17.98	-10.1%
三元加钙(袋)/243克		2.60							2.50	0.0%
加碘盐(中盐)/350克	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.80	3.00	3.00	2.98	0.0%
白糖/公斤	16.60	11.96		13.00	16.60	13.80	15.40	12.90	14.32	0.9%

说明:表中各商品价格为该市场最低价。★为会员价或特价

(以上信息由北京市职工物价监督总站提供)

## 丰台工商分局开展 消费调解能力提升系列培训

近期,为了全面提升丰台区消费调解人员的能力素质,着力营造安全舒心放心的消费环境,丰台工商分局在北京市双拥大厦组织了2018年丰台区消费调解能力提升班启动仪式暨第一期培训,培训对象为丰台工商分局消保干部和执法人员、丰台区放心消费创建企业的售后服务及消费纠纷调解人员、丰台区重点社区工作人员,共计200余人。

在启动仪式上,全体与会人员首先集中观看了“放心消费创建”宣传片,认真聆听了丰台工商分局消费者权益保护科对丰台区“放心消费创建”工作的详细介绍,深入了解了丰台工商分局立足丰台实际,坚持“首善”标准,进一步推动落实消费环节赔偿先付制度和消费争议快速和解机制,深入开展放心消费创建工作的做法及取得的成效。两家放心消费创建示范企业的代表上台发言,介绍了本单位开展“放心消费创建”的特色做法,并对今后的工作开展进行了积极表态,参会企业还现场签订了放心消费创建承诺书。为进一步做好消费纠纷调解工作、保护消费者权

益。第一期课由北京市嘉安律师事务所律师,对“放心消费创建”中的消费调解典型案例进行了详细讲解。

此次消费调解能力提升系列培训共8期,课程设置有“理论学习”“消费调解大家谈”“消费调解案例解读”等内容,对于强化丰台区消费维权社会化效能有着十分重要的推动意义,帮助消费调解人员掌握工作方法技巧,切实保护消费者的合法权益,营造丰台区安全放心消费环境,提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

(石泰娇)

