

暑期旅游发生消费纠纷该怎么办?

□本报记者 王路曼 通讯员 林帅 孙浩淼

暑假期间，外出旅游是很多人选择的休闲放松方式。作为消费者，游客在出行过程中享有哪些权利呢？如果出现纠纷该如何处理？近日，北京市密云区法院发布典型案例对相关疑问作出了深入解读。

案例1

旅游公司承诺纯玩却增设购物环节，游客有权要求退还费用并赔偿

去年暑期，张先生购买由旅游公司提供的10天跟团游纯玩旅游产品，并签订《团队出境旅游合同》。合同约定旅行社不得要求游客必须参加统一安排的购物活动或自费项目。但是，在旅行的过程中，旅游公司先后5次安排购物环节。为此，张先生起诉至法院要求旅游公司退还费用并给予赔偿。

法院认为，双方签订的《团队出境旅游合同》合法有效，当事人应当恪守履行。旅游公司在审理中自认曾于返程去机场的途中安排购物环节，其虽称系“应多数旅客要求”，但该行为违反合同中“无购物安排”的约定，构成违约，应承担相应违约责任，故判决支持张先生的主张。

法官说法

《旅游法》第35条规定：旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动诱骗游客，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、接待游客，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但经双方协商一致或者游客要求，且不影响其他游客行程安排的除外。如发生违反前款规定情形的，游客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。

《旅游法》第41条第2款规定：导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向游客索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫游客购物或者参加另行付费旅游项目。

本案中，旅游公司在返程去机场的途中安排游客购物，虽称“应多数旅客要求”，但违反合同中“无购物安排”的约定，故应根据上述法律规定承担相应的违约金。

约责任。

案例2

因安全等因素遗漏景点却未在行前释明，旅行社应退还相关费用并赔偿

赵先生在去年暑期参与某旅行社组织的中西部非洲17国及地区48天旅游项目，双方未签书面旅游合同，但旅行社提供的行程单显示，游览国家包括利比里亚、几内亚、科特迪瓦等国，行程单注明“此行程为参考行程，最终行程以出团通知为准”。可是，在实际旅途中旅行社遗漏了行程单中19个景点。为此，赵先生起诉至法院要求赔偿。旅行社辩称，取消有关旅游景点是受安全、节日、自然因素影响，并非故意遗漏。

法院审理认为，双方之间形成的旅游合同合法有效，在合同履行过程中旅行社存在未能按照约定履行的情形。对于遗漏的景点，虽因安全、节日、自然因素影响而取消，但旅行社作为专业旅游经营者，应对行程风险提前预判并制定预案，并在出行前予以释明或及时采取补救措施，但其未这样做，降低了游客体验，需承担违约责任，故判决支持赵先生的主张。

法官说法

《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》（2020年修正）第15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，游客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。

《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第8条规定：导游擅自改变活动日程减少或变更参观项目，旅行社应退赔门票，服务费并赔偿同额违约金。第13条规定：旅行社安排的景点因景点原因不能游览，应退还景点门票、导游费并赔偿退还费用20%的违约金。

根据上述规定，旅行社未完全履行合同义务，降低了游客体验，应承担违约责任，法院的判决是正确的。

案例3

游客因身体不适解除旅游合同，旅行社应扣除必要费用后退还余款

小杨、小李与旅行社签订旅游服务合同，约定旅行社为其提供定制旅游路线服务。二人交费后，小杨因身体不适无法参加旅游活动，与旅行社协商退款未果后起诉。

法院认为，小杨、小李与旅行社签订的旅游服务合同合法有效，当事人应按约定全面履行自己的义务。现小杨因身体原因无法参团出行，导致合同无法继续履行，应当予以解除。因合同尚未履行，对于小杨、小李要求旅行社退还旅游团费的诉讼请求，法院予以支持。

法官说法

《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》（2020年修正）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。旅游行程开始前或途中，游客可随时要求解除合同。旅游经营者在扣除必要的费用后，将余款退还给游客。需扣除的必要费用及具体数额，由旅游经营者举证证明。

根据上述规定，小杨因身体原因无法履行合同，其要求解除合同具有合理性。旅行社应当在扣除合理费用基础上，退还小杨剩余的费用。因此，法院的判决是公平合理的。

案例4

出行途中因车辆颠簸受伤，旅行社与游客按过错比例分担责任

王女士通过朋友圈看到李女

士组织的植物园一日游活动，遂报名参加该旅游活动。该活动由李女士担任导游，在乘坐大客车前往旅游目的地途中，王女士因客车颠簸而导致受伤。经李女士联系，某旅行社为王女士投了保险。王女士则诉至法院要求旅行社向其赔偿损失。

法院审理认为，王女士参加旅游活动时向李女士交纳旅游费。经李女士组织安排，其在去参加旅行社举办的活动途中，因乘坐车辆颠簸造成身体受伤。因本次活动由李女士组织安排，李女士不是旅行社的职工，亦不能证明将收取的旅游费转交旅行社或在收取款项时告知游客是代旅行社收取，故认定李女士系作为个人组织游客参加本次活动，李女士与王女士之间存在旅游合同关系。

经查，旅行社系旅游活动的主办方，与李女士之间存在利益往来。在收到李女士通知后，旅行社以投保人身份为王女士投保保险，法院认为旅行社亦应作为共同旅游经营者承担责任。

因王女士系成年人，其在旅游过程中应注意自身安全。车辆颠簸为行车过程中常见情况，其未尽到对自身安全的注意义务，对事故的发生具有一定责任。据此，法院酌定李女士、旅行社对此次事故承担60%的责任，王女士承担40%的责任，并判决由李女士、旅行社按该比例对王女士所受损失承担赔偿责任。

法官说法

根据法律规定，旅游经营者、辅助服务者需履行安全保障义务，未尽到义务造成游客人身损害、财产损失的，应当承担违约责任或侵权赔偿责任。若因第三人行为致损，由第三人承担责任，经营者未尽义务则承担补充责任。虽然旅游经营者、辅助服务者负有安全保障义务，但游客自身也需尽注意义务，旅游行程中未经许可故意脱队，遭受人身损害、财产损失的，不得请求旅游经营者赔偿损失。本案的判决结果，正是相关法律规定精神的体现。

此前约定不负担抚养费，现在能否要求对方支付？

编辑同志：

5年前，我和丈夫离婚。当时，在离婚协议中约定孩子由我抚养，他不负担抚养费。现在，随着孩子长大和教育、生活等费用的增加，我的经济负担越来越重。不得已，我要求前夫负担部分抚养费，而且他有给付的经济能力。可是，他却一口拒绝了。

请问：我现在能否起诉前夫，要求他承担一部分抚养费？

读者：李欣荣（化名）

李欣荣读者：

应当明确的是，你对离婚协议书中有关抚养费的约定不能反悔。

《最高人民法院关于适用〈民法典〉婚姻家庭编的解释（一）》第五十二条规定：“父母双方可以协议由一方直接抚养子女并由直接抚养方负担子女全部抚养费。但是，直接抚养方的抚养能力明显不能保障子女所需费用，影响子女健康成长的，人民法院不予支持。”

《最高人民法院关于适用〈民法典〉婚姻家庭编的解释（二）》第十六条规定：“离婚协议中关于一方直接抚养未成年子女或者不能独立生活的成年子女、另一方不负担抚养费的约定，对双方具有法律约束力。但是，离婚后，直接抚养子女一方经济状况发生变化导致原生活水平显著降低或者子女生活、教育、医疗等必要合理费用确有显著增加，未成年子女或者不能独立生活的成年子女请求另一方支付抚养费的，人民法院依法予以支持，并综合考虑离婚协议整体约定、子女实际需要、另一方的负担能力、当地生活水平等因素，确定抚养费的数额。”

上述规定表明，即使因实际情况发生变更导致孩子的抚养费、教育费、医疗费等费用增加，你对抚养费的约定也无权反悔。即使你起诉前夫要求其承担部分抚养费，法院也不会支持。

但是，根据上述规定，你的孩子有权要求父亲承担部分抚养费。也就是说，你如果存在“经济状况发生变化导致原生活水平显著降低”，或者“子女生活、教育、医疗等必要合理费用确有显著增加”的情况，你前夫应当负担部分抚养费。不过，这应当由你的孩子以原告身份向法院起诉，诉请其父亲负担抚养费，你只能作为法定代理人参加诉讼。

另外，如果你的孩子不愿起诉其父亲，而你又确实经济负担越来越重，那么，你可以自己无抚养能力为由请求变更抚养关系，由法院根据你和前夫双方的具体情况，按照最有利于未成年子女的原则，判决是否变更抚养关系。这样，或许能使得你前夫答应承担部分抚养费。

潘家永 律师

劳动合同约定加班费按季度结算，这样的约定有效吗？

读者毛友彦（化名）在咨询时说，他所在公司规定加班费按季度结算，在职工的劳动合同中也是这样约定的。前几年，他和同事们很少加班，因此，对加班费什么时候发放没放在心上。可是，最近两年，公司接到的订单成倍增加，而职工人数并没有添加，以致于全体员工要经常加班加点才能完成生产任务。正因如此，不少职工每个月的加班费数额都快赶上月工资了。在这种情况下，职工要求公司按月随工资一起发放加班费，但被拒绝。

《劳动法》第五十条规定：“工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人。不得克扣或者无故拖欠劳动者的工资。”该条款属于法律的强制性规定。《关于工资总额组成的规定》第四条规定：“工资总额由下列六个部分组成（一）计时工

资；（二）计件工资；（三）奖金；（四）津贴和补贴；（五）加班加点工资；（六）特殊情况下支付的工资。”其中，加班加点工资是指劳动者按照用人单位生产的工作时间之外继续生产劳动或者工作所获得的劳动报酬，包括按规定支付的加班工资和加点工资，它属于工资的组成部分。

《劳动合同法》第二十六条规定，第三项则规定，“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。

本案中，虽然公司与劳动者

在劳动合同中有关于加班费按季度结算的明确规定，但该约定违反《劳动法》关于“工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人”的强制性规定，因此，该约定无效，公司应当依法按月给劳动者发放加班费。

公司拒绝按月发放加班费，该行为的性质属于无故拖欠工资。因此，毛友彦及其同事可以向劳动行政部门投诉，由劳动行政部门责令公司按月支付加班费。当然，其也可以申请劳动争议仲裁或者直接向人民法院申请支付令。

潘家永 律师