

# 妥善化解旅游纠纷 助推行业健康发展

## 以案释法

近年来,随着人民生活水平的提高,旅游市场发展迅速,旅游纠纷案件也呈持续增长态势。旅游纠纷具有民生性强、点多面广、异地发生率高、责任主体多元等特点,需要依法及时有效处理,妥善化解矛盾纠纷。

近日,最高人民法院结合当前旅游市场常见多发纠纷的具体情况,发布4起旅游纠纷典型案例。笔者对相关案例进行梳理,通过以案释法,引导景区依法规范管理、游客依法维权,促进矛盾纠纷源头预防化解,促进安全旅游、文明旅游,维护旅游市场健康发展。

### 未购门票不慎坠亡 游客过错后果自担

2022年8月20日,江某卫及其妻徐某仙携家属一行多人至浙江省江山市某景区溯溪郊游,但未购买门票。途中,徐某仙坠崖身亡,坠亡地点不在景区游览线路范围内。江某卫、徐某仙的亲属认为,江某卫、徐某仙一行在某旅游公司开发经营的景区开展户外活动,由于景区管理不善、设施常年失修、警示标志缺失,导致意外事故发生,且无法得到及时救治,遂诉至法院,请求判令旅游公司承担赔偿责任。

江山市人民法院认为,徐某仙一行未购买门票私自进入景区,未与经营、管理事发景区的旅游公司形成旅游服务合同关系。从公安机关勘验记录以及现场查勘情况看,徐某仙的坠亡地点位于溪谷险要、人迹罕至之处,无可通行道路或野路,远离景区正常游览范围。旅游公司不存在景区设施维护不到位、未设立禁止区域情形。据此,法院判决驳回原告的诉讼请求。

### 摇摆桥摔落致伤残 旅游公司担责八成

2020年5月31日,朱某欣向某旅游公司购买门票,并于当日参加“摇摆桥”项目。在该项目进行过程中,某旅游公司的工作人员摇晃桥面,朱某欣从摆桥上摔落后受伤。

经医院诊断,朱某欣左肋骨髌上髌间粉碎性骨折,共住院13天。经鉴定,朱某欣的损伤及目前后遗症评定为九级伤残。朱某欣诉至法院,请求判令某旅游公司赔偿其医疗费等经济损失。

福建省东山县人民法院认为,案涉“摇摆桥”项目具有危险性,某旅游公司作为“摇摆桥”的经营管理者,对项目参与者负有更高层次的安全保障义务;项目参与者也应充分评估案涉项目的危险性,对自身安全负有更高层次的注意义务。某旅游公司虽然设置了提示该项目危险性的警示牌,并采取了裹置软质橡胶等防摔伤、撞伤等保护措施,但仍未对参与者提供充分有效的安全保障,且某旅游公司工作人员存在过度摇晃桥面情形,应当承担主要责任。朱某欣作为完全民事行为能力人,未对自身安全尽到必要的注意义务,对事故发生也存在一定过错,应当承担次要责任。综合考虑,酌定某旅游公司对案涉事故承担80%的责任,朱某欣对案涉事故承担20%的责任,判决某旅游公司赔偿朱某欣经济损失共计299754.34元。

朱某欣、某旅游公司均不服一审判决,提出上诉。二审法院维持原判。

### 注意事项未作告知 经营者负全部责任

2019年9月19日,胡某某到某旅游公司试营业的某市胡杨林游玩时,租赁景区内的沙滩摩托车骑行,但某旅游公司工作人员未告知胡某某骑行路线等安全事项。胡某某在驾驶沙滩摩托车过程中,从断崖处摔落受伤。胡某某诉至法院,请求判令某旅游公司赔偿其医疗费、护理费等费用。

青海省格尔木市人民法院认为,在胡某某骑行前,某旅游公司工作人员未详尽告知安全注意事项,未明确骑行路线,致使胡某某对该项目的潜在危险和安全注意事项未能充分了解,最终坠崖受伤,某旅游公司应当承担全部责任。

任。据此,判决某旅游公司赔偿胡某某各项损失288231.2元。

某旅游公司不服一审判决,提出上诉。二审法院维持原判。

### 无视提醒被猴抓伤 释法明理诉前化解

2017年8月,张某来到四川省峨眉山景区观猴,因其听闻峨眉山的猴子与人亲近,便不顾游客应与猴子保持安全距离的警示要求,进入猴子聚集区逗猴、喂猴,不慎被猴子抓伤。

在接受峨眉山风景名胜区管理委员会(以下简称“峨眉山管委会”)工作人员救护后,张某拨打四川省峨眉山市人民法院旅游环保法庭的旅游纠纷热线电话,要求峨眉山管委会对其进行赔偿。峨眉山旅游环保法庭工作人员接到电话后到达现场,向双方当事人释法说理,开展调解工作。

峨眉山旅游环保法庭认为,案涉景区内的野生猴子可以与游客较为自由地接触,景区在游客人身、财产安全方面应当承担更高层次的保障义务。峨眉山管委会虽然设置了栏杆、警示标语等,但并未完全尽到安全保障义务。张某未遵守景区关于保持安全距离的警示要求,进入猴子聚集区逗猴、喂猴,也未完全尽到相应注意义务。同时考虑到张某仅需接种疫苗,不构成伤残等级,经调解后,由峨眉山管委会补偿张某疫苗费用1000元。

在妥善化解该案纠纷后,峨眉山旅游环保法庭依法延伸司法职能,推动峨眉山管委会进一步完善安全保障措施,制定《峨眉山景区陆生野生动物保护管理暨致害补偿暂行办法》,并充分运用联席会议等机制,加强与峨眉山管委会常态化协同配合。

(梁成栋)

## 知假买假收购假酒 合理量化赔偿基数

近日,潘某前往重庆市潼南区一家商贸公司,购买了总价不菲的高档白酒,包括6瓶青花郎(每瓶880元)和6瓶五粮液(每瓶930元)。次日,潘某向当地市场监管部门提出投诉,指控其所购白酒为假冒产品。随后,潘某向潼南区人民法院提起诉讼,要求商贸公司按照“退一赔十”的标准进行赔偿。

案件审理期间,经青花郎与五粮液两家酒厂鉴定确认,潘某购买的白酒确为假冒。法院进一步调查发现,潘某在重庆市内频繁购买高档白酒,并多次以产品质量问题为由提出高额索赔,显示出其作为职业打假人的身份特征。此外,该商贸公司为一人名下有限责任公司,由股东沈某独资经营。在诉讼进程中,沈某将公司注销。

鉴于案涉白酒为高档消费品,非生活必需品,且潘某购买数量明显超出普通家庭消费范畴,法院认定其购买行为并非基于合理生活需求,而是出于职业打假目的。

据此,法院决定以单瓶青花郎和五粮液的总价1810元作为惩罚性赔偿的计算基数十倍计算赔偿金额,判决沈某退还潘某货款10860元,并支付赔偿金18100元。

法官庭后表示,《最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》规定,对购买者明知所购买食品不符合食品安全标准,请求生产者或者经营者支付价款十倍惩罚性赔偿的,惩罚性赔偿金的计算基数应该限制在“合理生活消费需要”范围内。为了客观、准确地量化“合理”购买数量,除了需要考虑产品的保质期和普通消费者消费习惯外,还要结合产品的易耗程度、产品的用途等客观因素综合进行认定。

从普通消费者的消费角度看,案涉白酒系高档白酒,不属于生活必需品,购买数量不会太多。从白酒的用途看,主要供个人或者家庭消费使用,消耗量也不会太大。潘某系“知假买假”的职业打假人,购买两件白酒数量较大,明显不是出于合理生活消费的需要。(战海峰)

## 免责条款未作说明 确诊重疾保险当赔

2016年2月6日,吉林省白山市的王某在某保险公司投保了一份重大疾病保险,保险金额为13万元,保险期间为终身,约定被保险人初次被确诊患有合同约定的重大疾病,保险公司按照基本保险金额给付重大疾病保险金。

2023年10月16日,王某因间断性发热前往吉林省某三甲医院就诊,被确诊为系统性红斑狼疮、狼疮性心包炎、狼疮肾炎等疾病。

王某认为其所患疾病符合涉案保险合同合同约定的“重大疾病”的定义,但在理赔时却遭到了保险公司的拒绝,遂诉至白山市浑江区人民法院。

保险公司辩称,依据双方签订的重大疾病保险合同约定,虽然王某确诊为合同约定的重大疾病,但按照世界卫生组织对狼疮性肾炎的分型,需达到Ⅲ型至Ⅴ型的狼疮性肾炎才属于重大疾病理赔范畴,因王某未做肾穿,对所患的狼疮性肾炎未分型,因此不符合理赔条件,不予赔付。

法院认为,保险条款对狼疮性肾炎理赔范围的限制超出了一般人在订立合同时的合理预期,违反了常规认知和诊疗标准,实际免除或减轻了保险人责任,应视为免责条款。保险公司未履行对投保人的提示说明义务,且未突出显示疾病释义条款,未提供易懂的解释说明。因此,该条款不成为合同内容,对王某无效,且保险公司要求其进行肾脏活检不合理,加重了负担,不符合医疗规律。

据此,法院判决保险公司支付王某13万元保险理赔款。

法官庭后表示,实践中,许多保险公司为增强行业竞争力、吸引消费者投保,会将承保疾病种类尽可能扩大,而基于风险控制考虑,又通过“疾病释义”将承保疾病的理赔范围缩小,使被保险人实际上无法获得应有的保障。(战海峰)

## 顺口溜学反诈



11月4日,浙江省台州市公安局黄岩分局宁溪派出所民警和“乡村宣传大使”把防范电信网络诈骗知识编成诙谐的顺口溜,在宁溪镇上宅居开展反诈宣传活动。喻跃翔/摄