

不能证明遭遇强迫消费游客自认倒霉

——五一前夕法官提示避免出国旅游纠纷注意事项

程 屹

在即将到来的五一小长假里,不少人会选择到附近的国家旅游。出门旅游,图的就是休闲娱乐、放松心情。然而,随着近年来人们外出旅游热情的高涨,旅游中的纠纷也呈上升趋势。尤其是出国游,由于前往异国他乡的手续繁多,再加上风俗不同,语言又不通,一旦发生麻烦远比国内旅游让人心烦。

出国游中应该注意些什么问题?五一前夕,法官专门收集了一些出国游典型案例,并逐一点评。

【案例】

入境遭拒 旅游费用可部分退还

顾平夫妇在不久前办理了法国的商务申报签证,欲进行欧洲商务考察,后计划更改未成行,二人便计划持该签证去欧洲旅行,并找到一家旅行社。旅行社持顾平二人的签证向有关部门询问,被告知可以,遂与顾平夫妇签订了旅游合同,顾平夫妇支付了14400元。但在旅行第一站荷兰办理入境手续时,荷兰警方扣留了二人证件并拒绝其入境。滞留两天后,二人被荷兰警方遣返回国。顾平夫妇认为旅行社未尽到告知义务,导致其持有商务签证不能参加旅游被遣返,向法院起诉要求旅行社赔偿旅游费损失14400元和其他损失4500元。旅行社认为,被拒绝入境的原因是当时二人向警方解释入境的目的不一致,入境国可能产生怀疑,与签证没有关系,而且出发前已告知原告可能会有被拒绝入境的可能,尽到了告知义务,不同意退费。法院最终判决旅行社返还顾平夫妇9000元。

【点评】

顾平夫妇持有的签证可以进行旅游,关

于顾平夫妇称是因为商务签证才被拒绝入境没有证据加以证明,但顾平夫妇二人因被遣返未参加旅游,旅行社不能证明所收费用均已支出,应当将未支出的费用返还给顾平夫妇,因此法院判决旅行社返还顾平夫妇9000元。

【案例】

丢失客人护照 补办还要赔偿精神损失

2008年王女士参加一家旅行社的境外游,她对旅途和旅行社的服务都非常满意,并顺利回到了国内。回国时旅行社把游客的护照和机票一起拿走办理销签。但几个月过去了王女士也未见回音,后来才被旅行社告知销签过程中旅行社把王女士的护照弄丢了。王女士起诉到法院,称自己护照上有很多国家的签证,是自己多年来经历的证明,既有纪念意义,也是信用记录,为今后办理签证提供了保障,现在护照丢失,以前的签证记录都不能再补。经济和精神损失都很大,要求旅行社进行赔偿。旅行社仅同意帮助王女士进行补办,不同意进行赔偿。

法院审理后判决旅行社支付王女士办理护照的各种费用并支付损害赔偿金1000元。

【点评】

旅行社与王女士的旅游合同的履行是一个完整过程,除了提供旅游服务外还包括根据合同为王女士办理各种证件和手续,在旅行社为王女士办理销签过程中将王女士个人的护照丢失,而护照上的各种签证记录无法补办,必然给王女士今后的出国签证带来本不会有的麻烦,对王女士的精神情感也会造成伤害。因此法院判决旅行社支付王女士办理护照的各种费用并支付损害赔偿金。

【案例】

谁相信我被强迫消费了

今年年初,崔桦与旅行社签订关于到香港、泰国等地旅游的合同,约定旅游时间14天,旅游费用每人4650元,其他未尽约定,以出团通知为准,合同中还注明“香港段自费夜游维多利亚港每人160元,马来西亚双峰塔、太子府、水上清真寺、首相府四个自费项目每人250元、小费每人280元,自费项目有关费用,住宿期间的电话、电报费用不

包括在团款中。”回国后,崔桦将旅行社告上法庭,称旅游途中导游提出由于是零团费,所有的人必须参加自费活动,每人最少交1000元人民币,无奈自己只好交纳。但因自己不满意,使用自己的国际长途和旅行社领导及领事馆工作人员联系后,导游才将1000元退还给自己。另外,自费项目中有些根本就不需要门票,有些并没有导游讲解,有些则根本没有去。崔桦认为旅行社收取自费项目不合法,是强迫消费和乱收费,要求旅行社双倍退还自费项目费用,并支付自己的电话费700元,赔偿精神损失500元。旅行社认为,崔桦在境外打电话支出的费用应由其自己负担,退费事件的发生是崔桦交费后认为该项自费活动与其心理定位不符,没有证据证明旅行社强迫崔桦消费,旅游合同已经注明费用项目,是崔桦自愿交纳的,不存在退还问题。

【点评】

崔桦与旅行社通过协商,在自愿平等的基础上签订出境旅游合同,合法有效。关于自费项目,原告崔桦在签订合同之时即已交纳,没有证据证明其是受到了强迫,因此法院驳回了崔桦的诉讼请求。

【案例】

贵重物品丢失谁之过

2005年,李福夫妇去欧洲旅行,途中最后一天购买了两个著名的奢侈品品牌皮包,由于还有游览项目,李福夫妇就把皮包放置在旅游客车上。但再回到车上时发现皮包被盗,遂要求导游向当地警方报案。导游考虑到飞机起飞在即,报案后警方盘查必然导致全团误机,便没有报案,全团如期回国。李福回国后将旅行社诉至法院,要求旅行社赔偿物品损失近2万元。旅行社认为,旅游途中已经告知游客贵重物品需随身携带,当地旅游车的司机都是当地政府登记合格的从业人员,没有报案是为全团考虑,不认可自己有过失。诉讼中,原、被告进行了和解,旅行社赔偿游客7000元。

【点评】

如果该案需要法院判决,双方各自责任还需进一步论证,如游客把贵重物品放置在车上是否属于过失,旅行社是否选择了合格的工作人员,能否排除工作人员监守自盗的情况,是否对游客进行了关于贵重物品自行保管的告

知,当时如果报案是否果真不可行等。

【案例】

签证缺页游客遭遇遣返

2007年李林夫妇为新婚旅行,和旅行社签订合同参加欧洲五国七日游,出发时丈夫李林与其他游客一起将护照和各种费用交给了旅行社。但在入境检查时,因发现李林的护照中签证页被撕掉,当地海关拒绝其入境并将其扣留,妻子只好和游客一起入住当地酒店等候消息。第二天李林被当地警方遣返回国,妻子放弃旅游和丈夫一起回到国内。随后李林夫妇将旅行社诉至法院,要求返还各种费用并赔偿精神损失。旅行社认

为,签证页撕毁不能证明是旅行社的责任,不同意赔偿李林的损失,同时李林的妻子是自己放弃旅游,也不同意赔偿。

【点评】

旅行社接收李林的护照时没有提出签证页撕毁问题,因此应认定当时护照是完好的,旅行社保管护照期间出现了签证页撕毁问题,应当推定是旅行社的责任,而不是李林的责任,由此造成李林的损失旅行社必须赔偿。夫妻一起新婚旅行,对于二人来说合同履行是不可分的,丈夫回国使旅游对妻子已无意义,故妻子放弃旅游的损失也应当由旅行社来承担。因此,法院判决旅行社返还二人全部费用并赔偿其精神损失5000元。(文中人名皆为化名)

法官提示

一、出国旅游证件最重要

出国旅游最为重要的是证件问题。护照是一国政府为本国居民去国外提供的身份证件,我国的护照分为三种:外交护照、公务护照、普通护照,一般出国旅游都是普通护照。签证是入境国准许入境的许可,有商务签证、旅游签证、探亲访友签证、留学签证等很多类型,签证的内容都在护照中的签证页上。

护照有有效期,一般为5年,也有有效期为6个月的。护照内容不能涂改,不能撕毁,也不能用橡皮涂擦,需要签字的必须是本人亲笔书写,否则将会导致护照无效或者被拒签。签证要到目的国在我国的使领馆办理,办理时必须提交本人的财产证明(包括房产和存款等)和工作证明,财产越多的人签证越容易成功。如果旅游途中要转机,还要问清楚是否需办理签证。和我国达成免签证协议的国家很少,所以持有我国护照却不办理签证是不可能出国旅游的。另外,如果是怀孕时办理签证必须说明,并在签证上注明,否则即使办了签证,也可能会在当地被拒绝入境。

旅游回来后旅行社还必须给游客办理销签,就是让相关国家领事馆通过护照和登机牌等确认游客已按时返回,没有滞留他国。销签必须使用游客的登机牌,所以游客千万不能将登机牌遗失,只要资料

齐全,一般领事馆都能在3个工作日内完成销签。欧洲各国和日本对销签的要求很严格,东南亚各国中除新加坡的个人旅游签证要求销签外,其他国家对此并无要求。韩国也基本上不要求销签,但对个别游客进行抽查。销签之后游客要及时索回护照,以便他处使用。如果由于游客原因造成销签延误并导致旅行社损失的,游客一般要承担赔偿义务。

二、合同应该仔细签

目前很多游客找旅行社都是熟人介绍,或者曾经打过交道后比较信任,除了通过电话、传真确认外,签合同往往都省了。但这种做法在纠纷发生后很难说明相互间的权利义务。护照和签证由谁办理,费用多少,是否包含在团款里,遇特殊情况无法出行时如何进行告知,双方各自的各种联系方式,各项提交何种文件,何时提交,在境外发生意外情况后如何处理,应当告知哪些注意事项,这都是在出国旅游时最容易产生纠纷的地方,因此,游客签合同,要格外注意相关条款,不能只看费用和行程。

三、详细记载全程

旅游过程中游客一般都会携带数码相机设备,这些设备在旅游过程应该充分发挥作用,随时发生情况随时记录,一旦发生纠纷,这些影像资料就可能成为最好的证据,免去诉讼中的麻烦。

(作者单位:北京市朝阳区法院;本栏目稿件由北京市高级人民法院统一供稿)

网站打出“奥运加油”被罚1万引起“民告官”

本报记者 张伟杰

因奥运会开幕前一天在网上打出“奥运加油、中国加油”字样,中国财政经济出版社(下简称财经出版社)被北京市海淀区工商分局以侵犯奥林匹克标志专有权为由处以罚款1万元。出版社感到很委屈,将海淀区工商分局起诉到法院要求撤销处罚。一审败诉后,该出版社向北京市第一中级人民法院提起上诉。目前此案正在审理过程中。

出版社:没有任何商业目的不应受罚

2008年8月7日,财经出版社在自己的网站上打出了“奥运加油、中国加油”字样。2008年8月17日,海淀区工商分局对财经出版社涉嫌存在侵犯奥林匹克标志专有权的行为进行立案调查,2008年9月12日,海淀工商分局向财经出版社送达了行政处罚告知书。

出版社认为在自己的网站上打出“奥运加油、中国加油”仅仅是为了表达爱国情怀和对北京奥运的良好祝愿,没有任何商业目的,也未产生任何不良后果,并不构成任何侵犯奥林匹克标志专有权的行为。海淀区工商分局认定事实不清,适用法律和定性错误,行政处罚的事实和法律依据不足,其处罚结果明显违反了行政合理性原则。

工商局:未获授权用“奥运”字样属侵权

海淀区工商分局在答辩状中称,“奥运”属于奥林匹克标志,中国财政经济出版社于2008年8月7日就在其网站对外宣传的内容中,使用了“奥运”字样,并承认并未取得相关授权。这一行为违反了《奥林匹克标志保护条例》的规定,属于侵犯奥林匹克标志专有权的违法行为。在上述网站的网页上,不仅有“奥运加油、中国加油”字样,同时还有企业名称、企业经营的项目等信息,因此,该出版社对奥运标志的使用具有潜在的商业目的,其行为属于为了商业目的,未经许可擅自使用奥运标志的行为。

另外,海淀区工商分局认为其在对财经出版社的行为进行处罚的过程中,经过了立案、调查取证程序,于2008年9月12日向财经出版社送达了行政处罚告知;后经局长批准,于2008年10月6日向该出版社送达了处罚决定书。因此,工商分局的具体行政行为事实清楚、证据确凿、程序合法。

一审法院审理查明,财经出版社的网站主页由单位名称、网站动态、点击排行及“网上书店”等其他商业性内容组成,网页中间位置显示“奥运加油、中国加油”字样,未经奥林匹克标志权利人许可。在北京奥运会举办期间,财经出版社在其带有商业性内容的网站首页上未经授权使用“奥运”字样,违反了《奥林匹克标志保护条例》的规定,应属于侵权行为。

另外,《奥林匹克标志保护条例》第十条规定,工商行政管理部门对未经奥林匹克标志权利人许可,为商业目的擅自使用奥林匹克标志,即侵犯奥林匹克标志专有权的行为进行处理时,认定侵权行为成立的,责令立即停止侵权行为,没有违法所得的,可以并处5万元以下的罚款。财经出版社的上述行为未造成严重后果,也未产生违法所得,海淀工商分局对其处以1万元的罚款并无不当。

二审法院审理查明,财经出版社的网站主页由单位名称、网站动态、点击排行及“网上书店”等其他商业性内容组成,网页中间位置显示“奥运加油、中国加油”字样,未经奥林匹克标志权利人许可。在北京奥运会举办期间,财经出版社在其带有商业性内容的网站首页上未经授权使用“奥运”字样,违反了《奥林匹克标志保护条例》的规定,应属于侵权行为。

另外,《奥林匹克标志保护条例》第十条规定,工商行政管理部门对未经奥林匹克标志权利人许可,为商业目的擅自使用奥林匹克标志,即侵犯奥林匹克标志专有权的行为进行处理时,认定侵权行为成立的,责令立即停止侵权行为,没有违法所得的,可以并处5万元以下的罚款。财经出版社的上述行为未造成严重后果,也未产生违法所得,海淀工商分局对其处以1万元的罚款并无不当。

二审法院审理查明,财经出版社的网站主页由单位名称、网站动态、点击排行及“网上书店”等其他商业性内容组成,网页中间位置显示“奥运加油、中国加油”字样,未经奥林匹克标志权利人许可。在北京奥运会举办期间,财经出版社在其带有商业性内容的网站首页上未经授权使用“奥运”字样,违反了《奥林匹克标志保护条例》的规定,应属于侵权行为。

另外,《奥林匹克标志保护条例》第十条规定,工商行政管理部门对未经奥林匹克标志权利人许可,为商业目的擅自使用奥林匹克标志,即侵犯奥林匹克标志专有权的行为进行处理时,认定侵权行为成立的,责令立即停止侵权行为,没有违法所得的,可以并处5万元以下的罚款。财经出版社的上述行为未造成严重后果,也未产生违法所得,海淀工商分局对其处以1万元的罚款并无不当。

二审法院审理查明,财经出版社的网站主页由单位名称、网站动态、点击排行及“网上书店”等其他商业性内容组成,网页中间位置显示“奥运加油、中国加油”字样,未经奥林匹克标志权利人许可。在北京奥运会举办期间,财经出版社在其带有商业性内容的网站首页上未经授权使用“奥运”字样,违反了《奥林匹克标志保护条例》的规定,应属于侵权行为。



五一平安出游 交警送游客“平安出游导报”

五一即将来临,山东省枣庄市台儿庄区交警大队将台儿庄地图、旅游景点和出游交通安全常识设计成“平安出游导报”,发放给前来台儿庄旅游的外地游客,在给他们提供参观台儿庄大战纪念馆等红色旅游景点服务的同时,切实增强他们的外出旅游交通安全意识,深受游客们的欢迎。

图为4月22日,山东省枣庄市台儿庄区交警大队民警在向前来台儿庄大战纪念馆参观的福州等游客发放“平安出游导报”。

刘凤琦 摄

山西: 放宽对未成年犯的减刑、假释条件

据新华社电 (记者崔浩天)山西省首个“未成年犯教育、感化、挽救基地”22日在太原成立,在加强对未成年犯的思想教育工作的同时,依法适当放宽对未成年犯的减刑、假释条件。

太原市中级人民法院与山西省未成年犯管教所就共建工作签订了协议,这个基地的主要工作除强化教育感化外,还对减刑和假释的条件进行规定:被判处有期徒刑且执行一年以上的未成年犯可以申请减刑;减刑幅度视悔改、立功表现分为

三个月至三年不等;每个年度都可提请减刑;减刑建议由山西省未成年犯管教所提出,送太原市中级人民法院裁定。对未成年犯的假释工作也坚持依法适度从宽掌握的原则。

20岁的杨某3年前因抢劫罪被判处8年有期徒刑,他说:“经过教育和反省,我深刻认识到自己的犯罪对社会、对被害者 and 自己的家庭造成的恶果,也在管教所学到多种知识和技能。希望以后的表现争取减刑,早日回家赡养父母。”

福建: 法院支持专家做知识产权案件诉讼辅助人

据新华社电 (记者郑良)福建省高级人民法院日前出台的贯彻实施国家知识产权战略意见提出,支持当事人聘请具有专门知识的人员作为诉讼辅助人出庭就案件的专业性问题进行说明,不受举证时限限制。

举证时限是当事人向法院提交的证据,应当在当事人协商一致并经法院认可或者法院指定的期限内完成,一般是在法院开庭审理之前完成,超过期限提交证据的,法院可能视其放弃了举证的权利。根据福建省高级法院的意见,当事人可以在法

院开庭后,法庭调查阶段,向法院申请专家作为诉讼辅助人出庭就专业技术问题进行说明;一审中未出庭的,经当事人申请,专家作为诉讼辅助人可以在案件二审时出庭。

意见提出,要充分发挥专家证人、专家咨询、技术鉴定、技术调查等在解决知识产权案件审判中专业技术事实认定问题中的作用;要聘任具有专业技术特长和一定法律知识的专业人员为陪审员,充分调动他们参与案件审理的积极性,协助处理专业技术事实认定。

助你维权

不定时工时制不得滥用

我于2004年经同乡介绍应聘到一家公司从事维修工作,工作期间长期加班,但公司从来没有给过我加班费。我向公司领导反映,可公司领导说我跟他们签的合同是不定时工时制的劳动合同,没有加班费。

请问,什么是不定时工时制,公司领导的说法对吗?

读者:王津



变相欠薪 强词夺理

漫画 李法明

王津:

所谓不定时工时制是指企业因生产特点不能实行标准工时制的,可以实行不定时工作制。此种工时制度不受《劳动法》规定的日延长工作时间标准和月延长工作时间标准的限制。

但是,不定时工时制不可随意使用。用人单位实行不定时工时制,需经劳动部门审批,否则无效。同时,不定时工时制只能在法定的工作岗位适用,非法定工作岗位约定不定时工时制的,无效。

《关于企业实行不定时工作制和综合计算工时工作制的审批办法》第四条规定:企业对符合下列条件之一的职工,可以实行不定时工作制。(一)企业中的高级管理人员、外勤人员、推销人员、部分值班人员和其他因工作无法按标准工作时间衡量的职工;(二)企业中的长途运输人员、出租汽车司机和铁路、港口、仓库的部分装卸人员以及因工作性质特殊,需机动作业的职工;(三)其他因生产特点、工作特殊需要或职责范围的关系,适合实行不定时工作制的职工。

此外,各地对不定时工时制是否支付加班费的规定并不相同。北京规定不定时工时制没有加班费,但上海则规定劳动者在法定节假日工作的,即便是不定时工时制同样可获得加班费。劳动者应首先查询本人所在地区的具体规定,了解自身有哪些权益,以便依法维权。(金宏伟)

“少劳少得”也有底线

我在一家公司做销售,与公司约定工资上不封顶,下不保底。老板还说这要体现多劳多得,少劳少得的精神。一开始由于我的销售额高,收入还比较可观,可是最近销售额下滑,我的收入越来越低。尤其是上个月,因为我生病在家休息,没有任何销售额,老板果真一分钱也没给我。现在我连房租都交不起了。

请问,老板一分钱的工资都不给我合法吗,我现在该怎么办?

读者:李剑

李剑:

“上不封顶,下不保底”支付劳动者工资的条款是无效的。依据《最低工资规定》第3条规定,劳动者在法定工作时间或依法签订的劳动合同约定的工作时间内提供了正常劳动的前提下,用人单位依法支付的劳动报酬不应低于最低劳动报酬。

即便劳动者因贯彻执行《中华人民共和国劳动法》若干问题的意见》第59条的规定,职工患病或非因工负伤治疗期间,在规定的医疗期间内由企业按有关规定支付其病假工资或疾病救济费,病假工资或疾病救济费可以低于当地最低工资标准支付,但不能低于最低工资标准的80%。

另外,《劳动合同法》规定,最低工资的执行情况,由劳动行政部门进行监督检查。同时,该法第八十五条规定:用人单位有下列情形之一的,由劳动行政部门责令限期支付劳动报酬、加班费或者经济补偿;劳动报酬低于当地最低工资标准的,应当支付其差额部分;逾期不支付的,责令用人单位按应付金额百分之五十以上百分之一百以下的标准向劳动者加付赔偿金:……(二)低于当地最低工资标准支付劳动者工资的。

因此,你可以先跟你的老板协商解决,如果不行可以向你所在地劳动行政部门举报相关情况,由该部门进行查处。

(金宏伟)