

分餐制变10人大桌饭、额外收取团费……参加“一日游”被坑,除了吐槽还能怎么办——

# 出游被坑,游客的权利止于“吐槽+差评”?

## 阅读提示

参加一日游被坑怎么办?是该忍气吞声、还是网上吐槽,抑或拿起法律武器维护自身权益?

湖南省临武县“天空之镜”景点因虚假宣传,被当地市场监管局责令停止发布虚假广告,并罚款12万元。“照骗”景点受到处罚不仅是对旅游行业的警示,也是对游客维权的回应。记者调查发现,长期以来,景点虚假宣传、不合理低价游等各种形式的游客权益受侵害事件并不少见。但由于损失不大,很多游客都会选择倒霉认栽,涉及诉讼的少之又少。那么,游客在旅游中遇到此类情况该如何维护自身权益呢?



近日,北京一公园,女子保安巡逻队在巡逻,在公园日常管理工作中,她们不仅能劝阻园内的不文明行为,还能贴心地为市民提供帮助和服务。

本报记者 杨登峰 摄

本报记者 吴丽蓉

近日,湖南省临武县“天空之镜”景点因虚假宣传,被当地市场监管局责令停止发布虚假广告,并罚款12万元,“照骗”景点得到惩罚令围观群众一片叫好,这离不开游客此前的吐槽和举报。

记者采访发现,长期以来,景点虚假宣传、不合理低价游等各种形式的游客权益受侵害事件并不少见。但由于损失不大,很多游客都会选择倒霉认栽,涉及诉讼的少之又少。专业人士建议,游客遇到此类情况时应保留合同、照片等证据,并向相关管理部门进行投诉,主动维护自己的合法权益。

## 参加一日游被坑

今年十一期间,来自江苏无锡的大学生小何和朋友一起到成都旅游。由于想去看大熊猫但没买到票,她选择在某旅游平台上订购了包含参观熊猫基地的一日游团。“我买一日游前,想过可能会被坑,但是没想到从头到尾。”小何说。

她列举了诸多细节:说好的会来接,但导游提前一天说要自行打车过去、报销车费;说好的25人团,实际是30人团,对方的

解释是另外5个是儿童不算在里面;说好的3个半小时的路程,实际坐车6小时,路上并不堵,车太旧、乘坐体验差;说好的分餐制,最后对方说她买的A套餐不包含在内,于是10个人坐一桌吃饭;说好的行程里包含游览窄巷子,但是大巴车最后把他们放在一个地铁站下车了。此外,除了报团的269元,导游还另收了都江堰游览费70元。“不交的话基本就没法在都江堰玩了,只怪我没看清条款。”

10月6日的一日游行程结束后,小何马上在该旅游平台上进行投诉。对方反驳她后,小何就写了差评,并在网上发帖吐槽。一天后,平台联系她说可以赔偿20%。小何回复说要索赔50%。几天后小何未收到答复,又去该平台找客服催问。到10月14日,小何和朋友收到每人100元的赔偿。

“其实也不是为了钱,本来还想找旅游部门投诉的。后来纯粹是不想纠缠了,心好累。”小何对记者说,“以后百分之百都不会选择一日游或者跟团游了。”

小何在某社交网站上发帖吐槽这次一日游的经历,也引起一部分网友跟帖讲述自己在各地遭遇过的类似情况。

## 游客的态度影响后期权益主张

“参加旅游团实际上是跟旅行社建立了一个旅游合同的法律关系,双方各有权利义务。”对此,北京市京都律师事务所律师王晓光认为,旅行社作为提供旅游服务方,有义务提供旅游合同中所包含的服务,游客可以根据旅游合同要求旅行社承担违约责任。

对于小何提到的几个问题,王晓光认为,游客首先要看清楚合同的条款,当发现与条款不符的内容时,有权利当即提出。例如,如果在旅游之初就发现25人团实为30人团,可以拒绝参加这个团,并要求退回全部款项,同时也要承担相应的损失,例如已付出的交通费用等。但是,如果游客看到这个不合理现象而继续参加的话,说明已经认可了这个团,这意味着游客和旅行社双方的权利义务在这个过程中都产生了变更。

“一方面是看合同当初订立时的书面约定,另一方面是看合同履行过程当中如果发生了变化,游客的态度是什么,认可还是不认可,这都会影响到游客后期的权益主张。”王

晓光说。

然而,在实际情况中,大部分游客就算在开始时感到不合理,基本还是会继续参团。王晓光认为,如果游客在结束旅游的时候,认为实际的服务和约定的差距太远,且对自己造成损失,可以主张费用扣减,在诉讼过程中,法院可能会支持一部分扣减。如果认为没必要去打官司,王晓光建议可以向旅游部门举报。

“涉及旅游团的纠纷,最基本的依据是合同法。”王晓光说,如果合同条款写得过长或过于晦涩,游客需要跟旅行社直接沟通确认,并且保存好沟通的相关文字记录。如果涉及景区虚假宣传,则属于旅游监管的范围,游客可以直接投诉至监管部门。

## 立法跟进加企业自律

当前,在线旅游是最主要的旅游经营服务之一。10月1日起,文化和旅游部发布的《在线旅游经营服务管理暂行规定》正式施行,将“不合理低价游”、评价权保障、旅游者信息使用等事项纳入监管,大数据“杀熟”等不良经营行为也成为重点规范领域。

业内法律专家认为,新规对在线旅游主体予以界定,对其实行服务行为予以明确规定,对旅游者应当承担的相关责任做出明确规定,对相关行政监督检查行为进行规范等,将对规范我国在线旅游经营服务行为具有重要意义。

中青旅首席品牌官徐晓磊告诉记者,新规出台前就曾征求过旅行社的意见,文件出台后,他们做的事情是持续优化服务,例如用大数据等新技术手段更好地服务游客。对于游客的投诉,他们的理念是“拥抱投诉”并积极处理,“人家投诉你,说明还是对你抱有希望的”。

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为,市场需求会催生很多不合理现象,如果游客不转变观念、不增长消费智慧,则很容易掉进陷阱,“拿不合理低价游来讲,其实更主要的原因是游客的不成熟消费心理。”

他认为,监管部门治理的重心应该放在打击假冒伪劣和强制交易这两点,要增加违法成本,提高维权收益。政府部门应严格执行,企业也要加强自律。

55名工人领到被欠工资147万余元



本报讯(记者张伟杰)“法官,太感谢您了,真没想到这么快就能要回工资。”“家里已经半年没有收入进账了,这笔钱真的缓解了我们的燃眉之急。”2020年10月20日上午9时30分,北京市顺义区法院执行法官张海涛向55名工人正式发放147余万元执行案款。领到钱的工人纷纷向法官表达感谢。

这批涉及众多工人的案件,被执行人为顺义区某驾驶培训学校。自2020年7月第一例案件立案受理后,截至10月13日,已向顺义法院申请强制执行案件共计56件。其中,55起案件执行内容为2020年1月至4月的工资及经济补偿金的支付。

新冠疫情形势依然严峻,为解决群众的燃眉之急,依法保障胜诉当事人合法权益,顺义法院执行局认真研判形势并制定了针对该批案件的执行方案。

执行干警运用信息化手段,依托线上平台快速清查被执行人的财产情况,多次实地走访调查被执行人的经营现状。经过调查,该公司仍在经营中,有大量学员尚在公司训练场地接受驾驶培训。但公司表示其均为往期未完成课业学员,公司现被禁止招收新学员,无资金流入。

经调查,公司无账户存款信息、房屋登记信息及证券信息,除法院依法查封的一批公司名下教练用车,未发现其他可供执行财产。由于政策原因,教练车还存在过户登记难度大、车辆报废周期短、无法上路行驶等不利于司法处置和市场流转因素。

面对执行工作中的困难,执行干警依法决定对被执行公司的主要负责人采取拘留措施。在“刚柔并济”的说服、教育之下,该公司意识到自身应履行的法律义务,于10月13日晚7时许将案款全部缴齐。至此,顺义法院“做好‘六稳’工作、落实‘六保’任务”专项执行行动首战告捷。

据悉,为进一步促进公正善意文明执行,依法保障胜诉当事人及时实现权益,服务经济社会发展大局,按照北京市高级人民法院要求,从2020年9月下旬至2021年春节前,在全市法院范围内开展“发挥执行职能、做好‘六稳’工作落实‘六保’任务”专项执行行动。

## 坑老骗局出现“净水器水芯梗”

### 案情介绍

近日,杭州市一位自称是自来水环保公司的女子宋某上门,向老人推荐了一款净水器水芯,称其能将自来水净化成适宜老年人饮用的水质。

老人花了2000余元向其订购了5盒水芯。收到钱后的宋某还“专业”地开了收据,留下地址和电话,承诺3天内上门安装。

3天后,老人迟迟未等到上门安装的师傅,拨打宋某的电话发现是空号。老人这才发现自己受骗,赶紧报警求助。

经过民警的侦查,成功抓获嫌疑人宋某。宋某说,她采取“情感侵入法”,先热情地和老人套近乎,骗取老人的信任,再实施诈骗,已骗走4位老人1万余元。

### “坑老”骗局屡禁不止

男子电话里冒充老人的“孙子”向其嘘寒问暖,老人信以为真,后称自己与人打架被派出所抓走,需要钱私了,老人被骗5万元;

听信电话推销,8旬老人半年买16万元保健品,这些保健品中,不仅有丰胸片等根本不适合老人使用的产品,而且经工商部门鉴定均为“三无”产品。

电视广告推荐“教授”能根治腰间盘突出,8旬老人被骗买药,两月内花掉14万元。

### 被骗后如何维权

1 可以选择报警、投诉、向媒体求助。

2 可以向食药监管部门举报,发现违法行为,可拨打12331电话举报。

3 可以直接向人民法院起诉或向仲裁委员会申请仲裁,依法要求赔偿。

### 防骗指南

关注老人,加强对其防骗的知识普及和情感关怀。

天下间没有免费的午餐。

相信科学,相信医学。

推销理财、保险类的电话一律不要接。

不要跟风。

# 只签字未盖章的离职协议有效吗

本期主持人 本报记者 周倩

## 读者来信

编辑您好!

我是一家科技公司的员工,今年8月,公司提出与我解约。我们的离职协议中约定了经济补偿金等事项,并注明“除了协议约定内容之外,双方再无其他纠纷”。离职协议上有总裁签字但当时没有在协议上盖公司章。

随后,在办理离职手续过程中,有部门领导对离职协议的真实性提出质疑,他们认为只有总裁签字没有盖章的离职协议没有效力。为此,一直未向我支付协议上所约定的经济补偿金。后来,我又提出“单位应该在我离职之前对今年应休未休的年休假给予补偿”,但由于离职协议里没有涉及关于年休假的规定,公司也不予认可。

我想问,只有总裁签字没有公司盖章的离职协议真的没有法律效力吗?我的年休假

补偿还可以向公司申请吗?

北京 刘霞

## 为您释疑

刘霞您好!

根据您的描述,我认为有两点需要明确:一是离职协议只有总裁签字,没有单位盖章是否已经生效;二是协议约定双方再无其他纠纷,若之后员工发现还存在其他事由是否可主张权利?

先看第一个问题。根据《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(三)》第十一条第一款“劳动者与用人单位就解除或者终止劳动合同办理相关手续、支付工资报酬、加班费、经济补偿或者赔偿金等达成的协议,不违反法律、行政法规的强制性规定,且不存在欺诈、胁迫或者乘人之危情形的,应当认定有效”。离职协议中有总裁签字,且不存在欺诈、胁迫或者乘人之危的情况,总裁签字即代表总裁职务

行使了行政行为,公司不能以该协议未盖章为由否认协议的真实性,故离职协议已经生效。

关于第二个问题,既然双方基于平等、自由协商签订的离职协议是有效的,协议约定:双方再无其他纠纷。员工再以公司未支付年休假为由要求支付未休年休假补偿的,一般不予支持。

因此在此提醒劳动者,在与用人单位办理离职时应当注意以下问题:

(1)签署协议形式要合规,为避免之后就协议的真实性发生争议,离职协议需要公司盖章、法定代表人签字写日期。必要时可以就签署过程进行录音录像。

(2)离职涉及员工的重大事项处置,离职协议涉及工资报酬、加班费(工作日延时加班费、周六日加班费、法定节假日加班费)、经济补偿金、社会保险费、公积金、未休年休假、生育津贴等问题处理,需要签署协议前确认与公司实际没有纠纷才能认可“双方再无其他纠纷”的条款,否则建议最好去掉这样的单方免责条款。

北京市京都律师事务所律师 蔡康苗

# “天降钱雨”,拾者不归需担责

了解情况。警方称:当日13时30分许,重庆沙坪坝区人柏某(男,29岁)在天星桥街道一小区30楼家中,因吸食冰毒后精神恍惚,从阳台向楼下抛撒现金。接报警后,沙坪坝区警方迅速赶到现场处置。目前,柏某因吸食毒品已被警方依法行政拘留,正进一步调查处理中。

随后,记者来到事发现场,附近居民称,抛撒的数万张百元大钞,最终交还给当事人或者民警的钱大约只有三四千元。其中,大部分钱随风飘走,被人捡走,还有一部分仍留在高楼的雨棚或房屋高处。

无论出于什么原因撒钱,“天降钱雨”无疑是人们对人心的考验,如果贪婪地据为己有,不光是道德上失德,更不合法。

## 拾得遗失物应当返还

“拾金不昧”是中华民族的传统美德,但拾金不昧的义举,也有其法律边界。如果拾金者不知实情,误以为是他人遗失的现金,仍有归还的义务。”北京德恒重庆律师事务所高级合伙人李建律师说,在我国,对他人的遗失物,因该物权利仍属于遗失者,不能

查明遗失者则应归国家,拾得人并不能因此而合法占有。我国《物权法》第一百零九条规定,“拾得遗失物,应当返还原权利人。拾得人应当及时通知权利人领取,或者送交公安等有关部门”。

李建进一步解释,我国《民法总则》规定,“没有合法根据,取得不当利益,造成他人损失的,应当将取得的不当利益返还给受损失的人”,司法实践中,返还的不当利益,应当包括原物和原物所产生的孳息,利用不当得利所取得的其他利益扣除劳务管理费用后,应当予以收缴。拾钱者系不当得利,有返还的法律义务。由于撒钱者并无抛弃现金权利的真实意思表示,故而拾钱者不能合法取得所拾现金的权属,而是构成不当得利。

据了解,正常情况下,撒钱本属于对现金权利的抛弃,撒钱者无权要求他人返还,但如前所述,本事件中的撒钱是因为钱的所有者精神恍惚所致,并无抛弃现金权利的真实意思表示,故撒钱者有权要求现金拾得者返还。

## 抛撒现金或涉嫌违法

那么,作为撒钱者的柏某又应当承担什么样的法律责任呢?对此,重庆妙珠律师事务所倪世钧律师认为,撒钱者抛撒下的大量现金飘落于公共场所,容易造成哄抢、交通堵塞等情形,从而引发危险,扰乱社会秩序,故涉嫌寻衅滋事。按照我国《治安管理处罚法》和《刑法》的相关规定,对寻衅滋事可予治安处罚,情节严重的,可处五年以下有期徒刑、拘役或管制。

倪律师告诉记者,吸毒致精神恍惚,不影响法律责任,但影响其意思表示的真实。据警方调查得知,撒钱者是因吸毒而致精神恍惚,才抛撒现金。由于吸毒、醉酒均不属于法律限定的“不能辨认自己行为”的原因,故而撒钱者在法律上属于完全行为能力人,不能以自己当时“精神恍惚”为由而免责。但吸毒而致精神恍惚,确实影响行为人对自己行为的辨识度,以及对自己意志的控制度,因而,在民事法律关系中,可以认为属于意思表示不完全真实的范畴。

