

论旅游消费者权益的法律保护

邓 然

上海商学院, 中国·上海 310000

【摘要】随着我国社会经济的高速发展,群众消费水平显著提升,旅游消费已经成为旅游消费者的常规消费之一。当前,我国已拥有全球最大的国内旅游消费市场,与此同时,由于旅游活动通常具有跨地域性的特征,其整个活动过程都发生在外地,在此期间使得旅游服务不能够完全满足旅游消费者的需求,导致目前旅游市场上有关旅游消费者合法权益受到严重侵害的法律问题层出不穷且有愈演愈烈之势。而旅游业能否健康发展的关键就在于旅游消费者权益是否能够得到充分的保障。为此,我国政府还需进一步规范旅游市场经营主体,加强对旅游市场的监管,完善旅游消费者的救济制度。

【关键词】旅游消费者;合法权益;法律保护;维权意识

1 我国旅游消费者权益保护立法现状

1.1 《中华人民共和国旅游法》等法律的现行规定

关于旅游消费者权益保护的相关法律我国目前主要有《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国侵权责任法》等。《旅游法》作为规范旅游行业的“宪法”,该法将保护旅游消费者的合法权益作为其主要的立法目的之一。

1.2 《旅行社管理条例》等行政法规、规章的现行规定

在我国,对旅行社的管理及规制是间接保护旅游消费者权益的方式之一。关于旅行社的相关行政法规及部门规章主要有:《旅行社管理条例》、《旅行社质量保证金暂行规定》等行政法规;国家旅游局出台的《旅行社国内旅游服务质量要求》等部门规章。

1.3 各省市旅游管理条例的现行规定

我国第一部旅游地方性法规于1995年出台为《海南省旅游管理条例》。现如今,我国已有许多地区制定了相关的法律法规,这些专门的条例也更加具有针对性,更加行之有效。

2 旅游消费者权益保护存在的问题

2.1 旅游消费者权利保护存在瑕疵

2.1.1 旅游消费者的知情权受到侵犯

由于旅游消费者对旅游产品无法事先感知旅游,经营者往往比旅游消费者清楚商品的内幕、了解市场行情等,在宣传时故意模糊、虚构事实等来误导顾客入坑,正是由于这种信息的不对称性,导致旅游消费者只能听信于旅游业经营者,常常处于弱势地位。

2.1.2 旅游消费者的自主选择权受到侵犯

随着经济的快速发展,人们更加乐意追求精神方面的放松与享受,旅游购物作为旅游活动中重要的一环,也是促进旅游业发展的一大推动力,在此其中旅游消费者的自主选择权也常常受到损害。

2.1.3 旅游消费者的安全保障权受到侵犯

安全是旅游产业发展的基础,由于旅游业是一个具有综合性的产业,其囊括许多社会部门 and 产业,受各方面的影响,其潜在的安全因素较多。其中包括:住宿安全、饮食安全、出行安全、交通安全等。以近些年兴起的一些游玩项目为例,如:蹦极、缆车、漂流、攀岩等。由于相关部门疏于安全管理,导致其直接威胁到旅游消费者的生命财产安全。

2.2 旅游消费者权益保护救济机制存在缺陷

首先,旅游投诉机制有待完善。一方面,许多游客在其合法权益受到侵害时,由于一些旅游经营者受趋利心的影响以及部分监管部门保护地方主义的倾向,导致旅游投诉机制受到漠视,无法在旅游消费者、旅游经营者和相关监管部门之间建立有效地沟通渠道。另一方面,旅游消费者不能明确究竟到哪

个部门投诉才能使自己的权益得到保障,这实际上是源于我国在制度层面没有对投诉处理机制进行规范。

其次,旅游纠纷诉讼制度有待完善。目前,在我国现有的旅游纠纷解决方式主要有两种即诉讼和诉讼外。在司法实践中,旅游纠纷通过诉讼解决的情形也很少见,旅游消费者常因诉讼程序复杂、诉讼周期长、举证困难等原因,不得不放弃主张权利,这甚至还有可能助长了旅游业经营者的侥幸心理。

2.3 旅游经营主体不规范,旅游景区缺乏规范管理体制

《中华人民共和国旅游法》未对我国各大重点旅游景区门票价格作出规范且具体的规定,随着旅游市场规模的不断扩大,近年来全国各大热门景区门票价格一路水涨船高。一些地方政府一贯出于自身经济和利益的双重考虑,在研究制定本地旅游热门景区门票价格时很难完全做到“征求旅游者、经营者和有关方面的意见”,导致本地同类或其他地区同级别景区门票价格水平差异大,景区依然普遍存在售卖天价票、捆绑销售等不良现象,使得旅游逐渐成为了大部分普通民众眼中可望而不可及的一种奢侈品。

2.4 旅游消费者维权意识和法律意识淡薄

许多旅游者在当自身权益遭到侵犯的情况下,一方面,旅游者只是一味的抱怨,而不愿意拿起法律武器来维护自己的权益或是如何运用正确方式和途径去妥善解决和自我保护;另一方面,旅游消费者缺乏法律知识,当自己的合法权益遭到侵害的时候没有相应的法律知识储备来帮助自己及时解决问题。同时,旅游者在旅游过程中容易缺乏警惕性,缺乏自我保护意识,本着一种放松身心的目的,使得一些经营个体更加肆无忌惮,不断侵犯旅游消费者的权益。

3 旅游消费者权益保护的完善建议

3.1 完善旅游消费者权益保护的法律法规

目前关于我国旅游消费者权益保护方面的立法仅有《旅游法》、《消费者权益保护法》、《侵权责任法》等,是远远不够的。我国立法机关需要结合我国实际情况,研究借鉴国外的相关体制机制,基于我国《旅游法》进一步完善我国旅游相关立法,明确旅游经营者和旅游消费者之间的权利义务关系、责任承担范围、救济方式等,来惩治不法侵害行为,为旅游业发展提供更加健全的法律支撑,为旅游消费者提供更加有力的法律保障。

3.2 健全旅游消费者的法律救济途径

首先,建立并完善旅游投诉体制。各省市地区的景点应设立旅游投诉处理中心、建立投诉举报平台和设立投诉热线,使得旅游消费引起的纠纷处理机制更加具体化和专门化。其次,完善旅游纠纷诉讼解决机制。第一,及时归纳总结各省市地区旅游纠纷多元化解决机制的成功经验,因地制宜出台相关地方性法规、地方政府规章,提倡结合当地实际情况设立小额的旅游纠纷法庭,来及时有效的解决旅游消费者权益诉讼纠纷,减

轻当事人的诉累，并在第一时间对侵害方作出应有的惩罚。第二，实行原告住所地法院管辖原则，旅游消费主要是发生在异地，管辖适用被告住所地法院，许多旅游消费者常常因为异地解决纠纷成本过高以及诉讼周期长等原因，不得不放弃主张权利。

3.3 规范经营主体及导游人员行为，完善旅游景区管理制度

首先，进一步完善旅游市场经营主体的等级评价制度。有利于旅游消费者更加直观地了解经营主体的真实信息，进而合理选择符合自己要求的旅游产品和服务，同时还有利于提高旅游经营主体的服务质量和水平。第二，各地旅游主管部门应当践行“游客为本、服务至诚”的行业核心价值观出发，对采取不正当手段的经营主体加大惩罚力度，保障旅游消费者的人身财产安全。

其次，当前我国旅游景区存在比较严重的问题是票价溢涨的现象。相关政府职能部门可以对其价格进行严格且科学的管理和监督，完善社会监督渠道。根据景区的价值和社会经济发展变化来适当调整门票价格，杜绝景区之间因恶性竞争而出现的随意涨价或降价行为，保持景区门票价格的合理性和稳定性。另一方面，完善价格听证制度，使其努力做到“征求旅游者、经营者和有关方面的意见”，构建合理的景区门票价格。

3.4 加大宣传力度，增强旅游者自身维权意识和法律意识

首先，各级旅游行政管理部门和消费者组织、协会应当紧密配合新闻媒介或自身宣传部门，加大宣传旅游相关的知识和普及有关的法律知识，定期开展旅游相关法律知识普及教育，通过法制宣传教育提高旅游消费者维权意识、法律意识，避免类

似“盲目消费”、“强制消费”等事件的发生。其次，提高旅游消费者自我保护能力，同时在旅游过程中提高警惕，避免在消费过程中利益受损。即使权益受损，也能够正确运营法律武器来保护自身合法权益。

4 结语

综上所述，现阶段已经有许多学者就“旅游消费者权益的法律保护”这一问题进行研究并提出了相应的完善建议，从完善旅游消费者权益保护的法律法规体系，到加大旅游消费者维权宣传力度，增强旅游消费者自身的维权意识和法律意识。这无疑是对我国旅游消费者权益保护完善起到了一定的借鉴作用。结合我国旅游立法关于旅游消费者权益保护的相关规定以及实践中出现的问题，从立法、执法、司法、旅游经营者各个方面完善旅游消费者的权利保护，不仅有利于旅游消费者的旅游目的得以实现，而且有利于推动我国旅游业的持续健康发展。

参考文献

- [1] 范晓丹. 我国旅游消费者权益保护的的法律问题研究[J]. 现代农业研究, 2015, (28): 115.
- [2] 范晓丹. 我国旅游消费者权益保护的的法律问题研究[J]. 现代农业研究, 2015, (28): 115.
- [3] 张卓 刘伟江. 旅游消费者保护的现实困境及其立法完善[J]. 重庆社会科学, 2018, (9): 90.
- [4] 张晓宁. 论我国旅游法中旅游者权利保护及其完善[D]. 山东大学, 2019: 32.