

中消协曝光旅游领域六大霸王条款

退团不退费,不合理

据中消协网站消息,11月8日,中消协针对消费者反映强烈的旅游领域不公平格式条款进行点评,曝光旅游领域六大霸王条款。

霸王条款一 行程改期改线无任何赔偿

条款1:本协议签署生效后,非经双方协商一致,任何一方不得解除。

条款2:乙方(经营者)已提前通知甲方(消费者)改期、改线或全额退回团款,不作任何赔偿。

条款3:乙方(经营者)为甲方(消费者)预定的酒店客房、餐饮、景区门票等服务项目均系不可退换的服务项目。

消协点评:

上述条款1:按照《旅游法》的规定,消费者在旅游结束前具有单方协议解除权,此为旅游消费者的法定权利,旅行社无权限制消费者的权利。

上述条款2:改期改线如果不符合法定期限和原因等条件,属于违约行为。违约行为需承担违约责任或赔偿责任,即消费者有权获得违约赔偿,这是消费者的法定权利。退款仅是解除合同的法律后果,而不是违约责任或赔偿责任的承担方式。

上述条款3:该条款违背公平原则,旅游消费者在一定条件下具有法定的合同变更权,该约定限制了旅游消费者的法定权利,如该合同是包价旅游合同,则该约定应属无效。

霸王条款二 购物点买到假冒伪劣商品 旅行社概不负责

条款1:旅游者参加景点游乐项目导致人身财产损害,旅行社不承担责任。

条款2:游客在购物点所购产品,其质量责任由购物点和游客自行负责,与旅行社无关,旅行社不承担责任。

条款3:因人数不足组团,经甲方(消费者)同意可以转团,转团后旅行社不再承担责任,乙方(旅行社)责任转移由新团的组团旅行社承担。

条款4:由于第三方侵害等不可归责于组团社(含地接社、履行辅助人)的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的,组团社不承担赔偿责任;

消协点评:

上述条款1:旅游经营者对旅游消费者具有安全提示义务,未做提示或提示有瑕疵的,未尽到安全保障义务,造成旅游消费者人身损害、财产损失,旅行社应承担相应责任或补充责任。该约定规避了旅游经营者应承担的法定责任。

上述条款2:如果旅游消费者在与旅行社协商确定的购物场所内购买到假冒伪劣商品,旅行社应负责挽回或赔偿旅游者的直接经济损失。如果旅行社以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游消费者,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,旅游消费者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款。

上述条款3:转团后,组团社仍需对旅游消费者承担责任,受委托的旅行社对组团社承担责任。该条款违反法定义务,规避法定责任,应属无效。

上述条款4:此条的不可归责本质上是将出现该情形的责任全部归责于旅游消费者或第三方,规避了组团社应承担的相应责任,旅游消费者有权要求旅行社承担部分或全部责任。



资料图片

霸王条款三 退团一律不退费

条款1:本协议不得因任何原因提出终止;退团一律不退费。

条款2:保险费包括:人身意外伤害险+旅行社责任险。

条款3:本合同生效后,甲方(消费者)要求取消预订的酒店客房及其他服务项目的,甲方仍应按照本合同约定的标准承担相应服务项目的全部费用,乙方(旅行社)已经收取的客房、门票等费用不予退还。

条款4:报名出现自然间(单男或单女),甲方(消费者)应补交房差或由乙方安排三人间。

条款5:以上是正常参考行程,接待社有权对行程、车次、航班、酒店入住城市等做出调整(不降低标准),尽力确保行程的顺利进行,如果遇人力不可抗拒因素或政策性调整所产生费用由游客承担。

条款6:不可抗力的范围包括政府发布的通知、疫情防控措施等,如果遇人力不可抗拒因素或政策性调整造成旅游者滞留的,所产生的费用由游客承担。

消协点评:

上述条款1:一方面,该条款排除了消费者的法定解除权;另一方面,即便因旅

游消费者的原因解除合同,旅游消费者也有权利要求旅游经营者退还尚未实际发生的费用。

上述条款2:旅行社责任险属于旅行社的经营成本,该条款将法律规定应由旅行社自己承担的责任险费用转嫁给消费者,消费者有权拒绝或要求退回这部分应由旅行社承担的保险费。

上述条款3:该约定显失公平,旅行社已收取但实际并未支付给酒店、景点的房费和门票款,或者已支付但可退回或部分退回的费用,这些费用既不是旅游消费者的违约责任,也不是旅行社提供服务的报酬,旅行社无权占有,应退还消费者。

上述条款4:自然单间情形属于经营者自己经营安排的问题,旅游消费者没有责任,因此要求旅游消费者承担经营者自己经营不善的责任,显失公平,属于强制消费。

上述条款5、6:因不可抗力导致的旅游费用增加,并不都由旅游消费者承担。增加的食宿费用,由旅游消费者承担;增加的返程费用,应由旅游消费者和旅行社分担。旅行社还应退还已收但未实际发生的费用。

霸王条款四 随意调整行程

条款1:在不减少景点的条件下,乙方保留对行程进行调整的权利。

条款2:发生服务质量问题,乙方及时采取了善后处理措施的,乙方不再承担违约责任。

消协点评:

上述条款1:通过该条款,经营者取得单方变更合同的权利,扩大了自己的权利范围,违反公平原则和法律的禁止性规定。旅行社调整行程,既不能减少景点,

也不能降低服务质量,比如诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游消费者购物或者参加另行付费旅游项目,长时间行车或者夜间行车赶路等。

上述条款2:发生服务质量问题时,消费者有权选择要求经营者采取补救措施或者赔偿损失,经营者的这一格式条款规避了自己应承担的服务质量保障责任,排除了旅游消费者的求偿权利。

霸王条款五 组团人数不足无法成行 消费者退团需缴赔偿金

条款:因乙方组团人数不够不能成行的,乙方可变更出团日期或变更组团种类,甲方应按变更后的团费标准支付费用,甲方选择退团的,需承担已发生的费用,并赔偿乙方30%—80%的赔偿金。

消协点评:该条款扩大了旅行社的合同变更权利,免除了旅行社解除合同应提前通知的责任,加重了旅游消费者的责任,违反民事法律关系中最基本的平等原则。

霸王条款六 旅行社有最终解释权

条款:乙方(旅行社)对本合同有最终解释权。

消协点评:该条款从法理上说有悖于民事法律行为意思自治的原则。相当于

在对约定有分歧时,商家可以将自己的意志强加于消费者。根据法律规定,当对某项约定的含义有不同的理解时,应当作出不利于格式条款提供方的解释。(据央视)