

旅游者购买商品的纠纷

一、王某与威海某国际旅行社有限公司、威海某国际旅行社有限公司某某营业部旅游合同纠纷案评析

案号：(2016)鲁 10 民终字第 1133 号



案情简介及诉辩主张

上诉人(原审原告)：王某某

被上诉人(原审被告)：威海某国际旅行社有限公司(以下简称某国旅)

被上诉人(原审被告)：威海某国际旅行社有限公司某某营业部(以下简称某国旅营业部)

2015 年 3 月 27 日王某某向某国旅营业部交纳旅游费 300 元参加港澳双飞游,并签订《购物安排及自费推荐补充协议》,协议约定:经游客与旅行社协商一致,自愿同意签署此协议书,并同意进以下所述购物店:珠宝中心、名表展示中心、香港百货、DFS 免税店、澳门手信、珠宝、珠海玉器、百货。游客在上述购物店中为自愿购物,所购商品非质量问题一律不予退换,如确有质量问题,旅行社可协助游客办理退换货事宜。4 月 1 日返程途中在珠海王某某随旅行社人员到某珠宝商场购买价值 2999 元的“大金观音佛”一个,仅出具了没有明确商场名称的收据一份和没有厂名、厂址、公章的“鉴定证书”一份,该鉴定证书证明原告购买的“大金观音佛”为翡翠(A 货),质量 25.495 克,备注处标注千足金。回来后经相关机构鉴定,发现该“大金观音佛”为镶金玉佛,属于欺诈行为,王某某故向法院提起诉讼,请求判令被告返还购物款,并要求损失赔偿。



王某某一审诉称

一审原告王某某认为其在珠海市珠宝商场所购“大金观音佛”系镶金玉佛,存在严重欺诈行为,根据该商场“本商场所有产品全场假一赔十”的承诺,要求某国旅营业部退还原告购物款 2999 元,并 10 倍赔偿损失费 29 990 元,合计 32 989 元。

某国旅营业部一审辩称

①王某某参加港澳双飞 5 日游是事实,但本次旅游的组团社是山东某国旅烟台分社,某国旅营业部只是为其招徕游客,并未带团或跟团游,原告起诉主体错误。②被告不清楚原告诉称的大金观音佛是否在旅游途中购买,即便是在旅游途中也属原告非他人强迫的自愿行为,属于与卖家建立的买卖合同关系,应当按照买卖合同中卖家的承诺向卖家主张权利,而不应向被告主张权利。③金镶玉、翡翠只是称谓不同,大金观音佛是商品的名称,三者并不冲突,不能证明原告所购买的商品是假货。

某国旅一审答辩意见同上。

王某某上诉的理由及请求

①王某某原审提交的销售凭证、鉴定书表明其购买的商品名称为“大金观音佛”,标签为“镶金玉佛”,鉴定书鉴定为“翡翠”,三者表述不一,且商品未标注生产厂家名称和地址,也无合格证,因此该商品属于假货,根据珠海商场承诺“假一罚十”的承诺告示,要求某国旅及某国旅营业部退一赔十。②某国旅营业部以不合理的低价组团,补充协议上隐瞒商场名称,既没有安排领队,也没有安排导游,王某某是在旅行社安排的珠宝店购买到假货,根据《旅游法》第七十一条的规定,旅行社应当退一罚十。王某某向上诉法院请求依法改判。

某国旅、某国旅营业部二审辩称

①本案组团社实质是山东某国旅烟台分社,某国旅仅为居中介紹相关旅游项目,只负责招徕游客,并就相关事项向游客进行解释说明,与王某某实际存在旅游合同关系的是山东某国旅烟台分社。②王某某的购物行为与某国旅之间没有法律上的直接因果关系,某国旅也并不存在违反《旅游法》的行为,一审判决适用法律错误。③王某某没有提供任何证据证明涉案商品是假货或欺诈,一审法院认定王某某购买的商品“无法证实为合格产品,认定有欺诈行为”,却未说明裁判的事实和法律依据。



法院判决及其理由

一审判决

①被告某国旅营业部退还王某某 2999 元购物价款,并赔偿原告王某某购物价款 3 倍的赔偿金 8997 元。②被告某国旅对上述损失承担连带清偿责任。③驳回原告王

某某其他诉讼请求。

一审判决理由

①被告某国旅营业部与原告王某某之间签订了《购物安排及自费推荐补充协议》，并收取 300 元旅游费，原被告之间的旅游合同依法成立。②原告旅游途中在旅行社指定购物场所购买的“大金观音佛”未标注生产厂家、合格证、厂家地址，也无合格产品的相关证明，存在欺诈行为，商场应当向原告进行 3 倍价款的赔偿，并向原告返还货款。③因商品是在某国旅营业部指定的商场购买，该商场无明确名称，所出具的收款收据等凭证也无法查证商场名称，被告某国旅营业部也未按协议约定协助原告进行维权赔偿事宜，因此某国旅营业部应当对原告的经济损失承担赔偿责任，赔偿后再向该商场进行追偿；因某国旅营业部是某国旅的分支机构，某国旅应承担连带赔偿责任。④原告未能提供证据证实其所购买的“大金观音佛”为假货，故其所提出的按照商场所承诺的“假一罚十”的赔偿请求不予支持。

二审判决

上诉人王某某的上诉理由不成立，二审法院不予支持。上诉人某国旅及某国旅营业部上诉理由正当的部分，二审法院部分支持。原审判决认定有误，应予纠正。撤销原审法院判决，驳回王某某的诉讼请求，一审、二审的案件受理费由王某承担。

二审判决理由

①按照双方签订的《购物安排及自费推荐补充协议》，在珠海的购物安排是“珠海玉器、百货”，营业产品为“经营各种玉器、百货蚕丝”，属于旅行社提供的旅游服务范围。王某某在商场内自主选购涉案商品，既非旅行社额外增加的购物店，也非旅行社强迫购物，不存在故意隐瞒真实情况的情形，不构成欺诈。②王某某购买的“大金观音佛”附有国家法定产品质量监督建议机构广东省质量监督贵金属及珠宝玉石检验站（珠海）出具的鉴定证书，证书上显示为“翡翠 A 货”，标注为“千足金”，与标签所注“金镶玉”并不矛盾，即使存在商品名称标示问题，也仅是标示瑕疵，在王某某无法提交其他证据足以反驳鉴定证书的情况下，不能认定涉案商品为假货。③商场属于旅游经营者而非履行辅助人，不适用《中华人民共和国旅游法》第七十一条和第一百一十一条的规定。王某某也未能举证证明商场存在欺诈行为，即便商场存在欺诈行为，根据《旅游法》也应当向涉案商场主张权利，而不应当向旅行社主张。基于以上理由，王某某的请求没有事实和法律依据，不予支持，驳回王某某的诉讼请求。



案例评析

本案合同的当事人是某国旅营业部、某国旅还是山东某国旅烟台分社？根据《中



《中华人民共和国旅游法》第七十一条第一款规定：“由于地接社、旅行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。”该法第一百一十一条第（六）款规定：“旅行辅助人，是指与旅行社存在合同关系，协助其履行包价旅游合同义务，实际提供相关服务的法人或者自然人。”旅游合同的双方当事人应该是组团社和旅游者，组团社有义务为旅游者提供合同约定的服务，但随着社会的分工，亲力亲为已经不可能，组团社委托地接社等供应商代为提供服务成为必然，地接社、购物商场等供应商只是受组团社的委托提供旅游服务，应当被看作组团社服务的延伸和扩展，与旅游者之间不存在合同关系，它们的服务对象应该是组团社，而非旅游者。因此，无论是违约责任还是侵权责任，只要旅游者受到损害，都可以向组团社要求承担责任，然后由组团社向供应商追偿。

本案《旅游合同》和《购物安排及自费推荐补充协议》的双方当事人为王某某和某国旅营业部，加盖某国旅营业部的公章，并由某国旅营业部收取王某某 300 元，向王某某出具的收据中也加盖某国旅营业部的公章，应当认定某国旅营业部就是本案旅游合同的当事人，山东某国旅烟台分社并没有出现在合同中，应当认定旅游合同的当事人和补充协议当事人相同，即某国旅营业部。至于山东某国旅烟台分社是否委托某国旅营业部招徕业务，与本案无关。

根据《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》的第一条规定，旅游经营者是指以自己的名义经营旅游业务，向公众提供旅游服务的人。据此，本案的购物商场从性质上而言属于“旅游经营者”，不属于履行辅助人。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条至第二十五条规定了经营者必须遵守的义务，其中第二十一条规定：“经营者应当标明其真实名称和标记。租赁他人柜台或者场地的经营者，应当表明其真实名称和标记。”

企业名称和标记是体现商品或服务质量的重要标志，也是消费者购买商品或接受服务的重要依据。本案的涉案商场没有明确的名称，收据上的财务专用章名称也为无法识别的篆书字体，因此涉案商场是违反《消费者权益保护法》规定的，应承担相应的责任后果。但商场无明确名称与王某某所购涉案商品是假货之间没有必然联系，不属于本案审理范围。



本案涉及主要法律条文

（1）《中华人民共和国合同法》第八条、第三十四条、第三十五条、第七十一条、第七十七条。

（2）《中华人民共和国旅游法》第二条、第三十五条第二款、第七十一条、第

一百一十一条。

(3)《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条。

(4)《中华人民共和国民事诉讼法》第一百六十九条、第一百七十条第一款(二)项、第一百七十五条。

二、冯某某与某人寿保险公司旅游纠纷案评析

案号：(2016)云 06 民终 615 号



案情简介及诉辩主张

上诉人(原审原告)：冯某某

被上诉人(原审被告)：某人寿保险公司(以下简称人保公司)

2015年5月21日,冯某某在人保公司设立在威信县的营销服务部交纳了6600元人民币,报名参加了由香港某某国际旅游有限公司组织的香港、澳门、珠海品质飞机5天游活动,人保公司未与该旅游公司签订书面旅游合同。冯某某此次旅程中在香港的某珠宝国际有限公司购买了三色黄金进口意大利项链4条及红色黄金天然钻石时来运转吊坠4个,价值22550元,购买了25596元的红、白色黄金进口意大利项链及红色黄金天然钻石时来运转吊坠,在澳门的某免税店有限公司购买了价值15571元的意大利进口手镯,合计63717元。冯某某以此次人保公司在旅游期间强制安排其购物且所购买的物品系假货为由诉至法院。

冯某某一审诉称

人保公司在旅游期间不仅没有完全履行“行程安排”,而且强行要求冯某某到购物点购物。其中在香港某珠宝国际有限公司购买了三色黄金进口意大利项链4条、红色黄金天然钻石时来运转吊坠4个,价值22550元,红、白色黄金进口意大利项链及红色黄金天然钻石时来运转吊坠,价值25596元,在澳门某免税店有限公司购买了价值15571元的意大利进口手镯,合计63717元。冯某某旅游回来后发现被欺骗,且所购买的物品是假货,随即与人保公司交涉,人保公司答应退货,但后来人保公司又食言拒绝退货。冯某某认为人保公司低价组织旅游且未签订旅游合同,强行要求其到购物点购物,且所购物品是假货,没有诚信可言,为维护自己的合法权益,故诉请法院判令人保公司办理退货并先行垫付退货货款,承担本案的诉讼费用。

人保公司一审辩称

①人保公司收到冯某某的6600元是事实。②本次旅游是保险公司为内部员工提



供的福利待遇,因舒某某曾是公司的内部员工,便让冯某某等5人以公司员工的名义参加旅游,并要求冯某某等5人缴纳旅游费用6600元(包含飞机票),人保公司便将6600元交给旅游公司(香港某某国际旅游有限公司)。③冯某某在诉讼中称未签订旅游合同及在旅游过程中购买物品均与人保公司无关,属冯某某的个人行为。

冯某某上诉的理由及请求

我方与人保公司形成的是旅游合同关系;人保公司低价组织旅游,诱骗旅游者,通过安排购物获取回扣。请求撤销原审判决,支持上诉人在一审中的诉讼请求。

人保公司二审辩称

①双方未签订旅游合同。②旅途购物是冯某某个人行为。



法院判决及其理由

一审判决

驳回原告冯某某的诉讼请求。案件受理费1390元,减半收取695元,由冯某某负担。

一审判决理由

冯某某基于在人保公司设立在威信县的营销服务部交纳了人民币6600元而得以报名参加由香港某某国际旅游有限公司组织的香港、澳门、珠海品质飞机5天游活动,虽然人保公司负担了部分旅游费用,但在旅游之前人保公司向冯某某提供香港某某国际旅游有限公司的旅游行程表时,冯某某就应当知道其参加的旅游团系由香港某某国际旅游有限公司所组织的事实,冯某某主张本次旅游系人保公司组织,人保公司在旅游过程中强制冯某某购物,其所购买的是假货,但冯某某提供的证据不能充分证明其主张,冯某某的诉讼请求,证据及理由均不充分,不予支持。

二审判决

驳回上诉,维持原判。案件受理费1390元,由上诉人冯某某负担。

二审判决理由

上诉人冯某某通过被上诉人人保公司设立在威信县的营销服务部交纳了6600元自愿报名参加香港某某国际旅游有限公司组织的香港、澳门、珠海品质飞机5天游活动,人保公司在本次旅游活动中仅是安排联系此次旅游,对参加旅游的职工及其家属等人员进行报名统计工作,代收费用,并未实际参与其中的组织活动,也未在该旅游活动中获利,与冯某某并未形成旅游合同关系。人保公司在向冯某某提供香港某某国际旅游有限公司的旅游行程表时,冯某某就应当知道其参加的旅游团系香港某某国际旅游有限公司所组织,冯某某主张本次旅游系某某公司组织,并在旅游过程中强制其购

物,收取回扣的理由不充分,证据不足,本院不予支持。



案例评析

《中华人民共和国民法通则》第五十五条规定:“民事法律行为应当具备下列条件:(一)行为人具有相应的民事行为能力;(二)意思表示真实;(三)不违反法律或者社会公共利益。”

《中华人民共和国合同法》第四十四条规定:“依法成立的合同,自成立时生效。”

本案中,冯某某基于在人保公司设立的威信营销服务部交纳了人民币 6600 元而得以报名参加由香港某某国际旅游有限公司组织的香港、澳门、珠海品质飞机 5 天游活动。在旅游之前人保公司向冯某某提供香港某某国际旅游有限公司的旅游行程表,此时冯某某就应当知道其参加的旅游团系由香港某某国际旅游有限公司所组织的事实,因意思表示对象错误,且冯某某的内在真意不发生法律效力,所以冯某某与人保公司未形成旅游合同关系。

《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条规定:“当事人对自己提出的主张,有责任提供证据。”

《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第二条规定:“当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实有责任提供证据加以证明。没有证据或者证据不足以证明当事人的事实主张的,由负有举证责任的当事人承担不利后果。”

本案中冯某某主张本次旅游系某某公司组织,并在旅游过程中强制其购物、收取回扣。但其提供的购物发票与强迫购物间没有任何联系,起诉的理由不充分,证据不足,是败诉的关键所在。



本案涉及主要法律条文

- (1) 《中华人民共和国民法通则》第五十五条。
- (2) 《中华人民共和国合同法》第四十四条。
- (3) 《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第二条。
- (4) 《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条。

第四章

旅游经营者单方违约的纠纷

袁某某与浙江省某旅行社某某分公司旅游合同纠纷案评析

案号：(2016)浙 02 民终 2108 号



案情简介及诉辩主张

上诉人(一审原告)：袁某某

被上诉人(一审被告)：浙江省某旅行社某某分公司(以下简称某旅分公司)

2015 年 1 月,某旅分公司曾在《东南商报》上刊登“超值泰国 5 晚 6 日,1 月 18~25 日,1999 元”的广告。袁某某通过报纸得知上述旅游信息后,于 2015 年 1 月 14 日到某旅分公司签订《浙江省出境旅游合同》。但在合同签订当日,某旅分公司向袁某某告知其不能参加本次旅游,因此双方发生纠纷诉至法院。

袁某某一审诉称

2015 年 1 月 14 日,袁某某因看到报纸刊登的旅游广告,到某旅分公司处报名参加 1 月 18 日泰国游,某旅分公司工作人员接待后收取全款 9990 元并开具了收据,双方签订了旅游合同。但合同签订后,某旅分公司工作人员看到袁某某名字后将袁某某护照扔出,工作人员内部商议后称不能让袁某某去旅游,并将合同抢夺撕成四半。故袁某某向法院起诉,要求法院判令:①某旅分公司向袁某某赔礼道歉。②某旅分公司退还袁某某已预交的旅游费用,并按照报载价格的 3 倍赔偿。

某旅分公司一审辩称

①原告所述并非事实。双方虽签订过合同,但签订合同时因某旅分公司失误未核

实舱位,合同签订完毕后某某分公司才发现舱位已满,当场向袁某某道歉并要求解除合同,袁某某已接受某旅分公司道歉并同意解除合同,并在合同上注明作废。②合同价款是 999 元,袁某某也并未支付过 9990 元的价款,故某旅分公司不应退还袁某某 9990 元。某旅分公司愿意按照旅游合同所约定的违约责任,即 999 元的 15% 进行赔偿。

袁某某上诉的理由及请求

原审法院认定事实不清,适用法律错误。请求撤销原判,依法驳回被上诉人的诉讼请求。

某旅分公司二审辩称

①关于 9990 元是否支付的问题。袁某某并未举证证明其已经履行了合同约定的付款义务,事实上签订合同当日因为没有舱位,当场即告知袁某某其旅行不能成行,所以未收款。②关于 3 倍赔偿的问题。袁某某依据的是消费者权益保护法,而该法就 3 倍赔偿的前提条件是提供消费方存在欺诈行为,本案某旅分公司承认工作中存在失误,即在未核实机位情形下与袁某某签订旅行合同,但并不存在欺诈行为。袁某某的上诉请求无事实和法律依据,请求驳回上诉。



法院判决及其理由

一审判决

某旅分公司支付袁某某违约金 149.85 元。驳回袁某某的其他诉讼请求。案件受理费 200 元,由袁某某负担 198 元,某旅分公司负担 2 元。

一审判决理由

①从广告价、袁某某报名时间及旅游行程单综合分析,双方约定费用为 999 元更为合理。袁某某主张自由行的价格为 9990 元,但未能提供证据予以证明,本院不予采纳。②袁某某与某旅分公司签订了旅游合同,应当依约履行,现某旅分公司因自身过错导致合同无法履行并解除,应当承担相应违约责任。根据双方在合同第十二条第一款约定,如旅行社在行程开始前 6 至 4 日提出解除合同,应支付 10% 的违约金,如在行程开始之日前 3 至 1 日提出解除合同,应支付 15% 的违约金。现某旅分公司于行程开始前 4 日提出解除合同,应支付袁某某旅游费用 10% 违约金,某旅分公司自愿承担 15% 违约金即 149.85 元(999 元×15%),本院予以支持。袁某某要求某旅分公司按报载价格 1999 元的 3 倍赔偿损失 5997 元,缺乏事实与法律依据,本院不予支持。③袁某某要求某旅分公司对其进行道歉,但该诉请不属于合同纠纷的责任承担方式,且被告已进行口头道歉,故对该诉请本院不予支持。



二审判决

驳回上诉,维持原判。二审案件受理费 200 元,由袁某某负担。

二审判决理由

①袁某某主张双方签订的《浙江省出境旅游合同》中载明费用为 9990 元,并且其已经向某旅分公司实际支付了 9990 元,但某旅分公司没有认可,且袁某某对此也并未提供证据加以证明,况且从广告价格及袁某某报名时间来看,双方约定费用为 999 元更为合理,比较符合客观事实。因此袁某某提出合同约定的旅游费用为 9990 元,且其已经实际支付的上诉理由,缺乏依据,本院不予采信。故袁某某要求某旅分公司退还 9990 元旅游费用的诉请,缺乏依据,本院不予支持。②对于双方签订的《浙江省出境旅游合同》,因某旅分公司在合同签订当日已明确向袁某某告知其不能参加本次旅游,该行为表明其已于合同签订当日向袁某某提出解除合同的主张,客观上导致袁某某参加本次旅游的合同目的已无法实现。根据合同约定,某旅分公司于行程开始前 4 日提出解除合同,应支持袁某某旅游费用 10%违约金,但鉴于某旅分公司自愿承担 15%违约金,应予支持。故袁某某要求某旅分公司按照报价价格 1999 元的 3 倍予以赔偿,缺乏依据,本院不予支持。



案例评析

合同解除

《中华人民共和国合同法》第九十四条规定:“有下列情形之一的,当事人可以解除合同:……(四)当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的;……”

《中华人民共和国合同法》第九十六条第一款规定:“当事人一方依照本法第九十三条第二款、第九十四条的规定主张解除合同的,应当通知对方。合同自通知到达对方时解除。对方有异议的,可以请求人民法院或者仲裁机构确认解除合同的效力。”

《中华人民共和国合同法》第一百零七条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

本案中,袁某某与某旅分公司于 2016 年 1 月 14 日签订的《浙江省出境旅游合同》是双方真实意思表示,合法有效,合同成立并生效,双方均应依约履行。但在合同签订当日某旅分公司已明确向袁某某告知其不能参加本次旅游,该行为表明其已于合同签订当日向袁某某提出解除合同的主张。由于某旅分公司系本次旅游服务的提供者,