

如何让出境游既开心又安心

中国旅游研究院发布的《2023年上半年出境旅游大数据报告》显示,上半年出境旅游目的地共计接待内地游客4037万人次,出境游市场正在逐步复苏。

随着出境游“回暖”,相关的法律风险也引发关注。近日,一批出境游相关的典型案例公布。温馨提示旅游者要提高风险意识,尽量选择规模较大或口碑较好的出游平台,也应掌握维权技能,通过正规、合法平台签订电子合同,旅游执法部门也要加强对“出境游”市场的监管和执法力度。

案例1 旅行社服务瑕疵致退签 退还签证费及旅游费用

于女士和刘先生曾计划去日本旅游,两人委托某旅行社办理签证,并报名参加该旅行社组织的“日本北海道六日非诚勿扰之旅”,支付了相应的签证费用和旅游费用,提交了所需材料。出行前一天,旅行社才告知二人于女士被退签。

事后,于女士得知旅行社未按日本国驻华大使馆的要求向她索要完整的材料,甚至也没有把于女士已经提交的材料向使馆完整提交。同时由于二人系夫妻,此次旅游也是为了结婚纪念,刘先生也只能放弃出游。后二人起诉至法院,要求旅行社退还全部签证费用和旅游费用。

法院经审理认为,旅行社作为专业、有资质代办个人旅游签证的机构,在明知二人系夫妻关系,且已向旅行社提供了结婚证的情况下,委托第三方办理签证时,未向相关使馆提交结婚证,后来还告知于女士退签的原因为使馆怀疑二人不是真正的夫妻。于女士直到临近出行日期才被退签,导致无法重新办理签证并出游,产生了相关损失。旅行社的服务存在瑕疵,应对此承担相应的违约责任,退还于女士的签证费及旅游费。

法官提示

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》第21条规定,旅游经营者因过错致其代办的手续、证件存在瑕疵,或者未尽妥善保管义务而遗失、毁损,旅游者请求旅游经营者补办或者协助补办相关手续、证件并承担相应费用的,人民法院应予支持。因上述行为影响旅游行程,旅游者请求旅游经营者退还尚未发生的费用、赔偿损失的,人民法院应予支持。

而且,如果旅游者完全按照旅行社的要求提供了办理签证所需要的材料,但旅行社提交相关材料不完整、不及时,工作衔接不到位等,导致合同解除,旅行社应承担违约责任。

案例2 消费者有理由相信代理人签署旅游合同

刘先生一家准备去越南旅游。刘先生与旅行社工作人员王某某微信沟通后,王某某向刘先生发送印有该旅行社电子签章的《团队出境旅游合同》,后刘先生向王某某微信转账旅游费用,但并未索要发票。受疫情影响,刘先生所报的团队游未能出行。事后刘先生多次要求王某某退费,对方都以各种理由推托。故刘先生起诉旅行社和王某某,要求其退还旅游费用。

王某某辩称其作为旅行社员工,签署合同及收取款项均为履职行为,不应承担责任。旅行社辩称,签署涉案合同期间王某某并非其员工,旅游合同上的电子签章也并非该公司签章,不同意刘先生诉讼请求。

法院经审理认为,涉案合同签订时,王某某从事的工作系受旅行社员工林某指派。王某某向刘先生提供了加盖有旅行社电子印章的合同,刘先生有理由相信王某某有权代理旅行社,故《团队出境旅游合同》对旅行社发生法律效力。

因疫情导致旅游解除的,旅游经营者应在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。现旅行社无证证明存在已支付且不能退还费用,故应退还刘先生旅游费用。

法官提示

表见代理,是指被代理人的行为足以使第三人相信无权代理人具有代理权,并基于



这种信赖而与无权代理人实施法律行为的代理。根据《民法典》第172条规定,行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后,仍然实施代理行为,相对人有理由相信行为人有代理权的,代理行为有效。

在无权代理的情况下,相对人是善意且无过失,不知道或不应当知道其为无权代理,而且有理相信该无权代理行为为有权代理。该案中,虽然电子签章成疑,即使王某某为无权代理,消费者有理由相信王某某具有代理权,被代理人旅行社应认定为合同相对方履行合同,如未履行合同应退还相应费用。

案例3 地接社原因致安全事故 旅行社应赔偿合理损失

臧先生一家六口赴泰国普吉岛旅游并在旅行社购买了接送机服务,返程时,臧先生一家乘坐由该旅行社指定的地陪社提供的吉普车前往机场。途中,因吉普车司机疲劳驾驶导致发生车祸,造成臧先生配偶死亡,其余人不同程度受伤。泰国当地部门认定此次车祸为交通事故并追究了肇事司机刑事责任。

回国后,臧先生辗转几家医院进行治疗并进行了伤残鉴定,旅行社拒绝支付其损失,故

臧先生诉至法院,要求旅行社赔偿其医疗费、残疾赔偿金、假肢安装费等费用。旅行社辩称臧先生的交通事故纯属意外事件,且旅行社已经履行了合同中所有应尽的救助义务,导致臧先生受伤的原因为目的地司机交通肇事,已经被追究刑事责任,旅行社对此并无过错。

法院经审理认为,这起交通事故被有关部门认定为车辆司机疏忽大意,故旅行社没有为旅游者寻找可以提供安全服务的地接司机,因此旅行社未尽到安全保障义务,构成违约。考虑到臧先生所受实际损失情况,在去除其已经获得的有关赔偿以及不合理的费用外,法院判决旅行社赔偿臧先生大部分损失。

法官提示

《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》第7条规定,旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务,造成旅游者人身损害、财产损失,旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的,人民法院应予支持。

同时《旅游法》第71条规定,由于地接社、履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。由于地接社、履行辅助人的原因造成旅游者人身损害、财产损失的,旅游者也可以要求地接社、履行辅助人承担赔偿责任,也可以要求组团社承担赔偿责任;组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。 本报综合消息

为何经常“忘了带伞就下雨”?

或许在日常生活中,大家会有这样的感受:早上起来看天气预报显示有雨,出门前就带了伞,可是这样的情况十次里有八九次都用不到。

反而是哪天忘了带伞,出门之后就会下起雨来,把人浇成落汤鸡。这样的事很多人都有共鸣。背后的原因是什么?是因为天气预报的准确度不够高吗?有的小伙伴还提到了“墨菲定律”。什么是墨菲定律?它对我们的生活有怎样的影响呢?

天气预报的前世今生

天气预报其实是一个很“年轻”的领域。虽然中国人观察天气的习惯古已有之,甚至还总结了一些规律,但是这只能为人们推测未来天气提供一些参考,无法具体到确切的时刻。

到了19世纪,人类才开始系统地对天气进行观察,但在这个阶段的工作也只能算是天气预报的雏形。直到20世纪50年代,科学技术得到进一步发展,天气预报工作得到了计算机和现代探测技术的支持,准确度才得以提升。

步入现代社会,人们享受着天气预报带来的便利,这其中离不开种种先进的探测手段,包括气象卫星、气象气球、气象雷达、地面观测站等。

气象卫星是在太空对地球及其大气层进行气象观测的人造卫星,是一种集空间、遥感、计算机、通信和控制等高科技于一体的现代化产物。气象卫星云图是气象卫星的重要观测产物,它是气象卫星拍摄的地球大气层中的云层分布图。云图可以用于云层变化趋势的分析预测,它与地面观测站观察到的结果相互印证,构成了预报天气变化的重要组成部分。

气象气球一般在地面至35千米的高度工作。作为气象卫星等高空探测手段的补充,气象气球可以观测大气温度、气压、湿度、风向风速、大气成分等气象要素,具有制作成本低,操作灵活方便等优点。多种探测手段在不同高度不同方向共同作用,组成了现代化体系完备的气象观测系统。

当然,天气预报不可能做到百分百精确,出现偏差是必然的,其中一种就是时间上的偏差。比如,天气预报明天上午有雨,可是出现了偏差,日出后就下了,等到我们出门的时候,雨已经停了;又或者

是预报下午下雨,结果是入夜之后才下,此时我们已经入睡,或许不会注意到。

说到这里,大家可能还是有疑问,自己印象中确实有天气预报和实际天气大相径庭的时候,这又该怎么解释呢?这就不得不提到一个心理学效应:墨菲定律。

玄之又玄的“墨菲定律”

统计学中,一件事发生的概率p在0到100%(也就是1)之间,那么它不发生的概率就是1-p。在n多个可能发生这件事的时间节点,至少有一次发生的概率为P=1-(1-p)n。由此可见,当实验次数n趋向于无穷时,pn会越来越趋于1,即成为必然事件。

在实际生活中的体现就是,无论一件事发生的概率有多小,只要时间够长,总有一天这件事会发生,会造成很严重的后果。显然,“天气预报不准”这件事就非常符合“墨菲定律”中的条件。天气预报的准确率达不到100%,但是总体来说中国气象预报准确的在85%以上,气象发达国家,比如美国、欧洲、日本预报的准确率也大致处在85%-90%的区间,预报的不准确率也在10%以上。因此,长时间看“今天的天气预报不准”这件事的发生几乎是一种必然。再加上淋雨到全身湿透的滋味并不好受,足以让我们记得很久,这就导致

我们会“拿一次当百次”,只记得淋雨的感受,而忘记了上次淋雨到现在可能已经过去很久了。

我们总会说“快乐的时光很短暂”“那段时间可真难熬”这样的话。可实际上,时间的快慢怎么会因为我们的好恶而发生变化呢?这是由于当时的心情不同,导致不同的事情在我们心中留下的印象不同。

跑起来会比走路少淋雨吗?

现在,假设我们真的运气不好遭遇了一场雨,那么到底应该“有多快跑多快”,还是抱着“反正都淋湿了,干脆走回去”的心态来个雨中漫步?

在“雨很大”这个语境中,我们遇见的通常不会是毛毛细雨。相关数据显示,需要人们跑步来躲避的雨天,大多数情况下雨滴的垂直速度都在2m/s以上。在这样的速度下,雨滴从我们头顶到地面的时间其实很短。

所以,对于有些人所担心的跑步时身体可能会多碰到一些雨滴,这个情况和走路时的差距基本可以忽略。

那么,主要影响因素就是在雨中停留的时间了。显然,跑步能缩短这个时间。所以,如果遇到有点大的雨,而目的地距离也比较近,那么跑起来也不失为一个选择。 本报综合消息

