

我国旅游消费者权益的法律保护

刘艳梅

(鄂州市三六五金典文化传播有限公司,湖北 鄂州 436000)

摘要:本文总结了旅游消费者权益保护制度存在的缺陷,并针对问题提出了完善旅游消费者权益保护立法制度等解决措施。

关键词:旅游;消费者;权益;法律;制度

中图分类号:G923.8

文献标识码:A

文章编号:94007-(2016)03-0028-03

目前我国旅游消费者权益受到侵害的现象时有发生,据中国之声《新闻纵横》报道,陕西华山景区游客被打事件中游客声称,被一群穿着保安制服的人打伤,两人身上共有11处刀伤。此外,正在现场采访的陕西电视台记者,也被一些疑为景区的工作人员打伤并砸了采访设备。香港女导游恐吓购物事件、厦门女导游辱骂未购物游客事件和前乒乓球国手陈佑铭在香港因为强迫购物造成心脏病发而猝死事件^[1],严重侵害旅游消费者权益,使旅游消费者权益的法律保护再一次引起了社会的广泛关注。

1 旅游消费者权益保护的必要性

旅游消费者和普通消费者存在一定的区别,旅游消费者只是暂时性的离开居住地去外地,在这期间享受旅游服务,但是旅游消费者也是消费者,消费者的权益应该受到法律的保护。法律规定,消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其合法权益受法律保护,由此可知,消费者是在市场购买、使用商品、接受服务来满足个人生活消费需要的个体,旅游消费者也是消费者,是在旅游市场上购买、使用旅游产品和服务来满足旅游需求的个体,所以旅游消费者和消费者在本质上是相同的。旅游消费者首先具备消费者的共性,其法律本质就是一名消费者,旅游消费者的权益是指旅游消费者在进行旅游消费的过程中受到国家法律法规、旅游规章制

度、合同约定等保护或者享有的权力和利益。由于消费商品的特殊性,使得旅游消费者的权益保护又具有一定的特殊性,旅游消费只是在短时间内进行的,因此消费者的权益保护具有时效性,旅游消费不但要支付旅游费用,还要获得精神上的享受,因此权益保护具有物质权益和精神权益两种,由于旅游消费的过程渗透多个方面,消费者权益的保护具有复杂性,如果把握不好旅游消费者权益保护的的特殊性,就不能制定出完善的保护制度^[2]。

2 旅游消费者权益保护制度存在的缺陷

2.1 旅游消费者权益保护立法制度不完善

首先,旅游消费者权益保护的基本法不完善。旅游基本法是保护旅游消费者权益最基本的法律,是对旅游行业发展的整体规划,我国虽然从1982年开始就起草了旅游基本法,但是到现在还没有推出完善的旅游基本法,造成旅游法律体系的缺陷,消费者不能得到权益保护的直接法律依据,旅游行业的发展也缺乏正确的引导,使得法律的制造者只考虑本地区、本部门的利益,法律的统一性受到很大的威胁。其次,旅游专项法比较落后。我国的旅游专项法比较落后,旅行社的立法与国外存在很大的差距,旅行社的保证金和责任保险制度存在不合理,同时,旅游行业对旅游景区具有很强的依赖性,失去了旅游景点,旅行社的旅游活动就无法开展。第三,我国

收稿日期:2016-03-27

作者简介:刘艳梅(1973-),女,湖北鄂州人,高级经济师、总经理,主要从事法律职业教育研究工作。E-mail ezym73@163.com.

相关法律对旅游消费者的保护不足。宪法是我国的根本大法,但是没有对旅游消费者做出最直接的保护,民商法对旅游消费者保护过于广泛,刑法也不知道从哪下手,使得旅游消费者的权益不能得到全面的保护^[4]。

2.2 旅游消费者权益保护救济制度不完善

首先,旅游消费者的诉讼制度不完善。目前我国旅游诉讼法尚不完善,诉讼的费用过高、程序复杂、举证困难等原因使很多消费者主动放弃诉讼权。其次,针对旅游消费者的精神损害问题缺乏完善的立法。旅游消费者和一般消费者相比存在特殊性,不仅要支付金钱购买旅行服务,还要享受旅行过程中的精神需求,因此在旅游消费中,精神权益比物质权益更加重要,然而旅游产品又具有无形性,使得消费者的精神权益很容易受到损害,我国虽然对消费者精神损害的赔偿范围做出了规定,但是法律并没有加上精神损害的内容,由于旅游基本法的不完善,旅游消费者的精神权益更得不到保障。

2.3 缺乏对旅游消费者权益保护的监督制度

首先,行政监督存在不合理现象。我国旅游消费者权益保护的监督工作是由县级以上的旅游行政管理部门及质量监督部门来执行的,表现了旅游法规的执法权和行政管理权是由地方政府独立行使的,但事实上我国大多数的旅游景点都是分布在县级行政区,县级政府部门对旅游消费者权益保护的行使、行政监督方面不好插手。其次,社会监督的力度不够。社会监督主要是靠媒体和行业协会,人民群众也可以发挥监督的作用,在发达国家,旅游行业协会在保护消费者权益方面发挥着重大的作用,但是在我国,行业协会的独立性和权威性都不足,难以发挥应用作用,媒体与行政监督没有很好的配合,发挥的作用不大,消费者自身又缺乏权益保护与监督意识,种种原因导致消费者权益受到损害。

2.4 现有的旅游法规忽视旅游者在旅游法律关系中的重要性

由于旅游者是旅游活动和旅游法律关系的重要主体,其合法权益的保护问题直接关系到一个国家旅游业的命运。各国都十分重视这个问题,制定、颁布了许多法规和行业规章,来调整旅游者和旅游业有关部门的关系。我国在这方面也有一些法律法规,如《消费者权益保护法》、《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》等等,对旅游者合法权益进行保护,建立旅游者投诉制度,赋予旅游者投诉的权利。以上这些,无疑对保护旅游者合法权益起到了积极作用,但是现有的法律法规有的不是专门针对旅游

者;有的已经过时,不适应现实情况;有的更多是对旅游企业或者从业人员的行为、职能、职权、责任、等级的规定,不能有效地保障旅游者的合法权益。归根到底,忽视了旅游者在旅游法律关系中的重要性,致使旅游者在其合法权益受到侵害进行投诉时,因没有相应的法律规定而不能解决问题。

3 建立健全旅游消费者权益保护的措施

3.1 完善旅游消费者权益保护立法制度

首先,应该制定完善的旅游基本法。随着人们生活质量的提高,旅游已经成为热门行业,为了保障旅游行业的健康发展,保护旅游消费者的合法权益,必须制定完善的旅游基本法。旅游基本法的制定可以参照国外优秀的经验,目前我国出台旅游基本法的条件已经基本具备;其次,制定完善的旅游专项法。旅游专项法是指为旅游行业的发展专门制定的法律,规定了旅游行业的业务活动、业务范围、行为守则等内容。旅游专项法关系到旅游消费者的切身利益,旅行社是为旅游消费者提供服务的直接单位,因此旅行社要建立完善的质量保证金制度,防止在消费者的权益受到损害时找不到旅行社负责的现象。建立完善的旅游保险制度,对旅游过程中的景区、饭店都要重视,建立相应的管理制度。再次,加强相关法律对消费者权益的保护。法律包括宪法、民商法、刑法以及消费者权益保护法,建立完善的法律保护体系^[5]。

3.2 完善旅游消费者权益保护救济制度

首先,完善旅游消费者诉讼制度,旅游消费者的诉讼制度既要避免消费者的漫天要价,也要避免旅行社逃避责任,要体现公平公正的原则,代表人诉讼以共同诉讼为基础,汲取诉讼代理制度机能,诉讼人首先要符合诉讼的基本条件,诉讼主体能够通过诉讼的行为集中诉讼,有效扩大诉讼容量。其次,建立投诉公示制度,随着旅游行业的兴起,行业之间的竞争也越来越大,各个旅行社都越来越重视自己的客户支持率,旅游消费者权益受到损害严重影响了消费者对旅游行业的信任度,不利于旅游行业的长远发展,建立投诉公示制度能够使消费者的合法权益得到公开的保护,有利于提高消费者的保护意识,提高旅行社选择的科学性,从而提高旅游质量。再次,建立精神损害的赔偿制度。对旅游合同违约之精神损害赔偿必须作严格的限制:其一,要明确违约精神损害赔偿制度是针对旅游者设立的,旅游业经营者不得主张;其二,除外责任:旅游经营者非出于故意并尽到必要注意义务仍造成损害的,应减轻或免除

其成负担的精神损害赔偿;其三.根据当前国情,应先设定一个较低水平的赔偿金额,以防一时间内出现大量烂诉,导致严重影响旅游业者的后果;其四,只有在旅游经营者严重违约的情况下,才能请求精神损害赔偿。

3.3 完善旅游消费者权益保护监督制度

首先,行政部门应该发挥监督作用,行政监督是保护旅游消费者权益的有效监督手段,明确监督主体地位,把省、市、自治区、直辖市的旅游监督部门列入行政编制,成立专门的监管小组,按照人头、案件进行财政拨款,保证监管部门的权益,明确旅游城市、旅游地区、县级旅游监管部门的主体地位,建立完善的旅游监管体系,促进旅游监管的法制化与规范化。其次,加强社会监督。旅游行业协会要发挥监督作用,通过宣传旅游法律法规使旅游消费者明确自身的权力与义务,向消费者展示违约侵权的现象,让消费者多加防范,宣传消费者的维权方法,增加与消费者的沟通,树立起协会威信。媒体发挥监督作用,可以利用电视、广播、报纸、网络等进行信息公告,消费者自身也要提高权益保护意识,自觉监督旅行社行为,一旦自身权益受到损害,要学会用法律武器保护自己。

3.4 健全旅游执法,提高旅游执法水平

旅游执法应公开透明,除国家机密之外的其他执法行为都应向社会公开,应将旅游主管部门不定期及定期对旅行社的监督检查工作内容及结果向社会

会大众公布如可公布在其官方网站上供人民监督。另外上级旅游主管部门也应加强对下级旅游主管部门的监督,尤其是对旅游主管部门内部监督机构的履行职能情况的监督。旅游主管部门要加强旅游管理就必须增强旅行社的自律性。建议对旅行社实行星级评选,要求旅行社制定游客回馈表供游客填写,将游客满意度作为评选的重要标准,并且对评选后的旅行社进行不定期调查,让旅行社为了信誉自觉遵守法律。另外旅游局作为旅游主管部门应做好旅游相关部门的协调工作,对于与旅游有关的工作,各有关部门应接受旅游局的监督检查及对于各部门冲突的调解工作,力求实行统一管理。同时应加强与价格、工商、商务、外汇等法律规定在其职责范围内对旅行社享有监督权的部门的合作与沟通。如可与价格主管部门一起采取措施整顿旅行社的零收费或低价收费的现象。

4 总结

我国旅游消费者合法权益受到损害的原因是多方面的,既有旅游企业方面的原因,也有消费者自身因素,但综合起来,最主要的还是我国针对旅游消费者的保护制度不完善,存在严重的缺陷,因此,国家应该加强对旅游消费者保护制度的建立,旅游消费者也要学会用法律的武器保护自己,增强法律保护意识,坚决维护自己的合法权益。

The Legal Protection of the Touring Consumers' Legal Right in Our Country

LIU Yanmei

(365 Cultural Diffusion Limited Company of EZHOU EZHOU Hubei 436000, China)

Abstract: The defect in the protection of the legal rights of the tourist consumers is summarized in this essay, and the measures to solve the problems are given in this essay, that is to improve the rules to protect the consumers' rights.

Key Words: Tourism; Consumers; Legal rights; Law; Rules

参 考 文 献

- [1] 刘淑娟. 浅议中国旅游消费者权益保护法律制度的完善[J]. 湖南行政学院学报, 2012, (6), 27.
- [2] 孙智慧, 李克. 旅游消费者权益保护的特殊性[J]. 北京政法职业学院学报, 2012, (2), 18.
- [3] 张莹. 国旅游消费者合法权益的法律保护[J]. 郑州航空工业管理学院学报 2011, (2), 58.
- [4] 李鑫. 国旅游消费者权益保护的立法现状分析[J]. 山西青年管理干部学院学报 2009, (4), 49.
- [5] 郑亦建, 姜军松. 旅游消费者合同及其消费权益的保护[J]. 湘潭大学学报, 2011, (2), 17.