

靠句“不可抗力”就免责 忽悠谁呢?

旅游纠纷巡回审判点帮你理出八条霸王条款

“在不减少景点的前提下,旅行社有权根据实际情况对景点游览顺序做相应调整”“住宿出现单男或单女,导游尽量安排三人间或拼房,如不成则由消费者现补房费差价”……诸如此类的霸王条款,不知道你在旅游时有没有碰到过。近期,姑苏法院就审结了一起因旅行社霸王条款引发的旅游合同纠纷。

耿斌斌 耿莉 何洁

王某与某旅行社签订了旅游合同,合同条款约定了具体旅游线路,但当王某临出行前拿到行程表却发现,合同中约定的旅行线路进行了调整,旅行社变更了其中两个景点。王某认为,旅行社私自改变行程,违反了双方合同的约定,故起诉

至法院,要求旅行社承担违约责任。庭审中,旅行社拿出行程表,指出其中有一行小字:“在不影响整体线路的前提下,旅行社有权变更行程安排,一切以最后派发的行程表为准”。旅行社认为根据该条款规定,有权在不影响整体旅游线路的前提下

调整具体景点,所以旅行社的做法没有违约,不应承担违约责任。法院经审理认为,旅行社私自改变景点的行为违反了合同的约定,而行程表上的那行小字实际构成霸王条款,最终法院判决旅行社承担违约责任。

法官说法

该案例属于因旅游合同中存在“霸王条款”而产生的旅游合同纠纷。伴随着旅游产业的不断扩大,旅游纠纷也呈现出上升趋势。为此,苏州市旅游局与姑苏区人民法院成立

“旅游纠纷巡回审判点”。去年一年,在巡回审判点,工作人员接待了100多位为了霸王条款而气愤苦恼的游客。随着气温的回暖,出游高峰逐渐到来,为了让游客在旅行过程中更

为安心和舒心,巡回审判点的工作人员梳理出8条典型霸王条款,提醒消费者在签订旅游合同时,要仔细阅读合同条款,避免落入旅行社的合同陷阱。

1 滥用不可抗力免责

霸王条款:因政治、天气、交通等人力不可抗拒因素造成的额外费用由游客承担,旅行社不承担任何责任。
点评:这个条款只规定了游客单方面的责任,而免除了旅行社应当承担的责任,属于霸王条款。因为《合同法》规定,因不可抗力不能履行合同的,旅行社还要履行通知和妥善处理的义务。如因延迟履行发生不可抗力的,不能免除责任。另外,旅行社也不能随便界定不可抗力。



漫画 雷小露

2 财产损失概不负责

霸王条款:在旅游过程中,消费者应保管好随身携带的财物。贵重物品应当随身携带或采取其他保护措施,若造成财产损失由消费者自负,旅行社不承担赔偿责任。
点评:旅行社的善意提醒是应该的,也是经营者应尽的义务,但不能因此而免责。按《江苏省合同监督管理办法》规定,格式条款不得含有“免除或者限制格式条款提供方可能造成对方人身伤害或者财产损失而应承担的法律责任”。

4 人数不够游客反赔钱

霸王条款:由于旅行社组团人数不够而不能成行的,旅行社可变更出行日期,消费者应依据变更后的团费标准付费,消费者也可以选择退团,但仍需承担所发生的相关费用,并依情况需支付30%至80%的赔偿金。
点评:该合同格式条款属有失公平的条款。“由于旅行社组团人数不够而不能成行的……”这一条件即明确无法出行的原因为旅行社所致。在这一前提下,还要求消费者另付费或退团须交赔偿金,有失公平。由于经营者责任,导致合同无法履行,应依法给予消费者相应赔偿。

6 有直接损失才赔偿

霸王条款:旅行社在下列情况下须承担责任:因故意或过失未达到与消费者合同规定的内容和标准,而造成消费者直接经济损失的。
点评:按照公平原则,在没有给消费者造成直接经济损失时,旅行社未达到与消费者合同规定的内容和标准,仍应承担违约责任。

3 不能成行只赔10%损失

霸王条款:消费者可以在旅游活动开始的前5日通知旅行社解除本合同,但须承担旅行社已经为办理本次旅游支出的必要费用,并支付全款30%的损失费。该合同还同时规定,旅行社可在旅游活动开始的前2日通知游客解除本合同,退还全款,并支付全款10%的损失费。
点评:该合同格式条款是消费者和经营者权利和义务不对等,消费者违约时,要承担赔偿及违约责任,而经营者违约则只承担损失费用。消费者与经营者承担的违约责任不对等,侵害了消费者的公平交易权和获得赔偿的权利,属典型的霸王条款。

5 可单方面变更行程

霸王条款:在不减少景点的前提下,我社有权根据实际情况对景点游览顺序做相应调整。
点评:《合同违法行为监督处理办法》中规定,经营者与消费者采用格式条款订立合同的,经营者不得在格式条款中排除消费者依法变更或者解除合同的权利。而上述条款意味着旅行社可以任意以任何理由变更合同,属霸王条款。

7 及时善后则不赔偿

霸王条款:发生质量问题后,旅行社及时采取了善后处理措施,则不承担违约责任。
点评:《合同法》规定,“当事人一方不履行合同或者履行合同义务不符合约定的,在履行义务或者采取补救措施后,对方还有其他损失的,应当赔偿损失”。

8 如遇意外只找保险公司

霸王条款:以保险公司赔偿金额为限,旅行社不承担保险公司赔偿的保险金额以外的费用。
点评:实际上意外事故有的是旅行社造成的,应承担相应的赔偿责任。

名称、食用人群、食用量……一样没标都不行 新资源食品标识不规范,退一赔十

十几年前,老百姓还没听说过双歧杆菌、益生菌、玛咖等名词,随着时代的发展和水平的提高,这些东西已经常出现在食品配料表中,它们有一个共同的名称——新资源食品。关于新资源食品的生产、销售和食用有哪些需要注意的地方?近日,吴中法院通报两起消费者权益保障纠纷案例,带大家了解新资源食品。

马俐 何洁

案例一 仅有一种芦荟可用于食品加工

去年12月,赵先生在某超市购买了一款韩国进口的某牌芦荟饮料28瓶,一共花去358.4元。据饮料的中文标签标注,其配料为“水、芦荟粉、芦荟胶、白砂糖、芦荟汁……”购买后,赵先生得知芦荟属新资源食品,有特别的标识规定,而这款芦荟饮料并未依规标注,于是他向超市告上法院,要求退还货款358.4元,并支付10倍赔偿金。吴中法院查明,卫生部等6部局关于含库拉索芦荟凝胶食品标识规定的公告规定,芦荟产品中仅有库拉索芦荟凝胶可用于食品加工,每日食用量应不大于30克,孕妇、婴幼儿不宜食用。添加库

拉索芦荟凝胶的食品必须标注“本品添加芦荟,孕妇与婴幼儿慎用”字样和每日食用量警示语,并在配料表中标注“库拉索芦荟凝胶”。法院认为,案件中涉讼饮料中文标签仅概括性地标注配料中含有芦荟,致使消费者无法得知其中芦荟品种,而且未对每日摄入量及孕妇与婴幼儿慎用等事宜作出特别警示,违反了食品安全法对食品标签、标识要求的规定,未尽到警示说明的义务,有可能损害消费者的身体健康,据此认定涉讼饮料为不符合食品安全标准的食品。最终,吴中法院判决被告超市对消费者赵先生“退一赔十”。

案例二 人参产品须标注不适宜人群和用量

2015年1月,雷先生在广州某药业公司开设的天猫旗舰店购买了某品牌人参袋泡茶12盒,共支付货款948元。该人参袋外包装标示配料为“人参(人工种植,含量99%)、红茶(1%)”。购买后雷先生发现该人参袋配料所含人参属新资源食品,在此类食品的标签上应当标注不适宜人群和食用限量,而涉案食品未予标注。随后,雷先生向广州市荔湾区食品药品监督管理局投诉举报,该局回函告知:查实某药业公司委托生产的人参袋泡茶标签未标注不适宜人群和食用限量,不符合《卫生部关于批准人参(人工种植)为新资源食品的公告》的规定,已责令其限期改正。为维护自己的合法权益,雷先

生起诉某药业公司要求“退一赔十”。根据该公告的规定:批准人参(人工种植)为新资源食品,其生产经营应当符合有关法律、法规、标准规定;食用量≤3克/天,卫生安全指标应当符合我国相关标准要求;孕妇、哺乳期妇女及14周岁以下儿童不宜食用,标签、说明书应当标注不适宜人群和食用限量。吴中法院审理认为,涉讼人参袋标示配料中含有参(人工种植),属新食品原料,却未按国家规定对不适宜人群及食用限量作出标识,违反了食品安全标准法律规定,据此认定涉讼人参袋为不符合食品安全标准的食品。法院判决支持了雷先生的诉讼请求。

法官提醒 企业有责任对新资源食品规范标识

新资源食品是在我国新研制、新发现、新引进无食用习惯、符合食品基本要求的食品。由于对新资源食品的认识时间不如普通食品长久,所以即便通过国家部门审核的新资源食品,生产销售者和消费者也不能忽视其安全性。法官提醒生产经营者,在生产经营新资源食品过程中,不得宣

称或暗示其具有疗效及特定保健功能,并应按照规定,在食品外包装上标注产品标签,标签内容应当与卫生部公告的内容一致。此外,消费者在购买和食用新资源食品时,应注意其限量及适用人群,如果涉及到虚假宣传等违法行为,市民可以向工商部门进行投诉或至法院起诉维权。

教育

今年体育中考改室内进行 统一设点在振吴中学

近日,苏州市教育考试院发布信息,今年市区体育中考定于5月6日起举行,考场由室外改为室内,考点由两个变为一个,将统一设在苏州市振吴中学。

据悉,体育中考考场改到室内主要是考虑到气候和环境因素。在室外考试,万一遭遇雨天就无法进行;风力大小、场地潮湿与否会对考生的发挥带来一定的影响;另外,省教育厅相关文件最新规定,凡空气污染指数达到200以上,中小學生应减少户外运动。

苏州市教育考试院相关负责人介绍,振吴中学是苏州体育运动学校,目前拥有一个标准200米室

内田径馆,4片室内篮球场和3片室内排球场,设施十分完备。将体育中考考场统一设在振吴中学,一是便于管理:考点由两个变为一个,由室外改在室内,考试环境一致,也可充分体现考试公平公正、消除可能存在的社会质疑、方便考试组织;二是交通方便:近年来,各初中校都安排专车接送考生参加体育中考。

经现场踏勘,在中环高架未通之前,直属、新区、园区各校到振吴中学的平均行车时间为35分钟;今年5月1日前,中环高架贯通后,各校平均行车时间将缩短为20分钟。

孙佳桦