|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **관광분쟁사건 심리 법률 적용문제와**  **관련한 최고인민법원의 규정**  法釋 [2010] 13호  《관광분쟁사건 심리 법률 적용문제와 관련한 최고인민법원의 규정》이 2010년 9월 13일의 최고인민법원 재판위원회 제1496차 회의에서 통과되어 이에 공표하며, 2010년 11월 1일부터 시행한다.  2010년 10월 26일  관광분쟁사건을 정확하게 심리하고 당사자의 합법적 권익을 보장하기 위하여, 《중화인민공화국 민법통칙》과 《중화인민공화국 계약법》, 《중화인민공화국 소비자권익 보호법》, 《중화인민공화국 침권책임법》 및 《중화인민공화국 민사소송법》 등 관련 법률의 규정에 의거하고 민사재판의 실천에 결부하여 이 규정을 제정한다.  **제1조** 이 규정이 관광분쟁이라 함은 여행자와 관광경영자, 관광보조서비스 제공자 지간에 관광으로 인해 발생한 계약분쟁이나 권리침해 분쟁을 가리킨다.  “관광경영자”라 함은 자기의 명의로 관광 업무를 영위하며, 공중에게 관광서비스를 제공하는 자를 가리킨다.  “관광보조서비스 제공자”라 함은 관광경영자와 계약관계가 존재하며, 관광경영자를 협조하여 관광계약의 의무를 이행하고 실제로 교통, 관광, 숙박, 요식, 오락 등 관광서비스를 제공하는 자를 가리킨다.  여행자가 스스로 하는 여행 과정에서 관광명소 경영자와 관광분쟁이 발생한 경우에는 이 규정을 참조하여 적용한다.  **제2조** 단위, 가정 등의 단체형식으로 관광경영자와 관광계약을 체결하고 이행 과정에서 분쟁이 발생한 경우, 단체적으로 계약당사자의 명의로 소를 제기한 이외에 여행자 개인이 관광계약의 분쟁으로 소를 제기한 경우 인민법원을 이를 수리해야 한다.  **제3조** 관광경영자 측의 같은 원인으로 인해 여행자의 건강피해, 재산손실을 빚어내어 여행자가 관광경영자의 위약책임 또는 권리침해 책임부담을 요구하는 경우 인민법원은 당사자가 선택한 사건의 개요에 따라 심리해야 한다.  **제4조** 관광보조서비스 제공자의 원인으로 인해 관광경영자의 위약행위가 발생하여 여행자가 관광경영자만을 상대로 소를 제기한 경우 인민법원은 관광보조서비스 제공자를 제3자로 추가할 수 있다.  **제5조** 여행자가 보험책임사고로 인해 관광경영자를 상대로 소를 제기한 경우, 동 관광경영자가 책임보험에 가입하였다면 인민법원은 당사자의 청구에 따라 보험회사를 제3자로 추가할 수 있다.  **제6조** 관광경영자가 서식계약, 통지, 성명, 고지 등의 방식으로 여행자에 대한 불공정, 불합리한 규정을 하거나 여행자의 합법적 권익에 손해를 입힌 자기의 책임을 경감하거나 면제하는 데 대하여, 여행자가 소비자권익보호법 제24조의 규정에 의거 당해 내용의 무효인정을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제7조** 관광경영자, 관광보조서비스 제공자가 안전보장 의무를 다하지 아니하여 여행자의 건강피해, 재산손실을 초래한 경우, 여행자가 관광경영자, 관광보조서비스 제공자의 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  제3자의 행위로 인해 여행자의 건강피해, 재산손실을 빚어 낸 경우에는 제3자가 그 책임을 부담하며, 관광경영자, 관광보조서비스 제공자가 안전보장 의무를 다하지 아니하여 여행자가 그에게 상응하는 보충책임을 부담하도록 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제8조** 관광경영자, 관광보조서비스 제공자가 여행자의 건강, 재산안전에 해를 입힐 수 있는 관광프로젝트에 대해 고지, 경고의무를 이행하지 아니하여 여행자의 건강피해, 재산손실을 빚어낸 경우, 여행자가 관광경영자, 관광보조서비스 제공자의 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  여행자가 관광경영자, 관광보조서비스 제공자의 요구에 따라 관광활동과 관련되는 개인의 건강정보를 제공하지 아니하고 또한 사실 고지의무를 이행하지 아니하거나, 또는 관광경영자, 관광보조서비스 제공자의 고지, 경고를 듣지 않고 자신의 조건에 부적합한 관광활동에 종사하여 관광 과정에서 건강피해, 재산손실을 입은 경우, 여행자가 관광경영자, 관광보조서비스 제공자의 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지하지 아니한다.  **제9조** 관광경영자, 관광보조서비스 제공자가 여행자 개인의 정보를 누설하거나 여행자의 동의를 얻지 않고 그 개인정보를 공개한 경우, 여행자가 그로 인한 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제10조** 관광경영자가 관광 업무를 기타 관광경영자에게 양도하는 데 대하여 여행자가 동의를 하지 않고 관광계약을 해지할 것과 관광경영자의 위약책임 추궁을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  관광경영자가 제멋대로 그 관광 업무를 기타 관광경영자에게 양도하여 여행자가 관광 과정에서 손해를 입은 경우, 여행자가 그와 관광계약을 체결한 관광경영자와 실제 관광서비스를 제공한 관광경영자의 연대 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제11조** 계약의 성격상 양도에 부적합하거나 또는 계약에 별도의 약정이 있는 경우는 제외하고, 관광코스 개시전의 합리적인 기한 내에 여행자가 그 관광계약중의 권리의무를 제3자에게 양도하고 그 양도효력을 확인해 줄 것을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  전 항의 원인으로 인해 관광경영자가 여행자, 제3자에게 추가 비용의 지급을 청구하거나 또는 여행자가 관광경영자에게 절감비용의 반환을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제12조** 관광코스가 개시되기 전에 또는 진행 중에 여행자 개인이 계약을 해지함에 있어서 관광경영자에게 미 발생비용의 반환을 청구하거나 또는 관광경영자가 여행자에게 합리적인 비용 지급을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제13조** 불가항력 등 관광경영자, 관광보조서비스 제공자의 귀책사유 이외의 객관적인 원인으로 인해 관광계약을 이행할 수 없게 되어 관광경영자, 여행자가 관광계약의 해지를 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다. 관광경영자, 여행자가 상대방에게 위약책임 부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지하지 아니한다. 여행자가 관광경영자에게 실제 발생비용의 반환을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  불가항력 등 관광경영자, 관광보조서비스 제공자의 귀책사유 이외의 객관적인 원인으로 인해 관광코스를 변경함과 아울러 여행자의 동의를 얻은 후 관광경영자가 여행자에게 그로 인해 증가한 관광비용의 지급을 청구하거나 또는 여행자가 관광경영자에게 그로 인해 절감된 관광비용의 반환을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제14조** 관광보조서비스 제공자의 원인으로 인해 여행자의 건강피해, 재산손실을 빚어내어 여행자가 관광보조서비스 제공자의 권리침해 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  관광경영자가 관광보조서비스 제공자에 대한 신중한 선택의무를 다하지 아니하였다는 이유로 여행자가 관광경영자의 보충책임 부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제15조** 관광계약을 체결한 관광경영자가 그 관광 업무의 일부를 관광목적지의 관광경영자에게 위임한 후 수임측이 관광계약의 의무를 다 하지 아니하여 관광과정에서 여행자에게 해를 입힌 경우, 여행자가 위임행위를 행한 관경경영자에게 배상책임의 부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  관광경영자가 전 항의 규정 이외의 타인에게 관광 업무를 위임하여 관광분쟁이 발생한 경우, 여행자가 관경경영자를 상대로 소를 제기하는 경우 인민법원은 이를 수리해야 한다.  **제16조** 관광경영자가 타인이 그 명의를 빌어 관광 업무에 종사하는 것을 허용하여 여행자의 건강손해, 재산손실을 빚어낸 경우, 여행자가 관광경영자와 명의 임차인의 연대 책임을 청구하는 경우 인민법원은 마땅히 이를 지지해야 한다.  **제17조** 관광경영자가 계약의 약정을 위반하고 제멋대로 관광코스를 변경하거나 관광명소를 누락하거나 관광서비스항목을 줄이거나 관광서비스기준을 낮추는 등의 행위를 행한 경우, 여행자가 관광경영자가 약정에 따라 완성하지 못한 관광서비스 항목 등의 합리적인 비용 배상을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  관광경영자가 서비스를 제공할 때 사기행위를 행하여 여행자가 관광경영자에게 2배의 손실배상을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제18조** 항공편, 기차, 정기선, 도시간 고객운송버스 등 공공 고객운송 교통수단의 지연으로 인해 약정대로 계약을 이행하지 못한 경우, 여행자가 관광경영자에게 미 발생 비용의 반환을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다. 다만 계약에 별도의 약정이 있는 경우에는 예외로 한다.  **제19조** 여행자가 스스로 활동하는 기간에 건강피해 또는 재산손실을 입은 경우, 관광경영자가 필요한 제시의무, 구조의무를 다하지 아니하였다는 이유로 여행자가 관광경영자의 상응하는 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  전 항이 규정한 스스로 활동하는 기간에는 관광경영자가 안배한, 관광코스 중에서 독립적인 자체활동 기간, 여행자가 관광코스에 참가하지 아니한 활동기간 및 여행자가 가이드나 리더의 동의를 얻고 당분간 관광팀을 떠난 개인의 활동기간 등이 포함된다.  **제20조** 여행자가 관광코스 중에서 가이드나 리더의 허락이 없이 고의적으로 관광팀을 떠나 건강피해 또는 재산손실을 입어 관광경영자의 배상손실을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지하지 아니한다.  **제21조** 여행자가 위약 책임추궁 소를 제기하여 정신적 손해배상을 주장하는 경우 인민법원은 그에게 권리침해 소로 변경하도록 고지해야 한다. 여행자가 그래도 위약 책임추궁 소를 제기하는 경우 인민법원은 그의 정신손해배상 주장을 지지하지 아니한다.  **제22조** 관광경영자 또는 관광보조서비스 제공자가 여행자를 대신하여 보관한 수하물이나 물품이 훼손, 소멸되어 여행자가 손실 배상을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다. 다만, 아래의 상황은 예외로 한다.  (1) 여행자가 관광경영자 또는 관광보조서비스 제공자의 사전 성명이나 제시를 듣지 않고 현금, 유가증권, 귀중한 물품을 몸에 휴대하여 손실이 초래된 경우  (2) 불가항력, 상상 밖의 사건으로 인해 손실이 초래된 경우  (3) 여행자의 과실로 인해 손실이 초래된 경우  (4) 물품의 자연 속성으로 인해 손실이 초래된 경우.  **제23조** 여행자가 관광경영자의 아래의 비용 반환을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  (1) 관광경영자가 안배한 쇼핑활동이나 별도의 비용지급 항목을 거절함으로 인해 추가 발생된 비용  (2) 동일 관광코스에서 관광경영자가 같은 서비스를 제공함에도 불구하고 여행자의 나이, 직업 등 차이에 따라 추가 수취한 비용.  **제24조** 관광경영자의 과실로 인해 그가 대행한 수속, 증서에 하자가 있거나 또는 적절한 보관의무를 다하지 아니하여 분실, 훼손된 경우, 여행자가 관광경영자의 수속 보완 또는 관련 수속, 증서의 보완수속에 대한 협조를 청구하고 동시에 상응하는 비용 부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  상기 행위로 인해 관광코스에 영향을 미쳐 여행자가 관광경영자의 미 발생비용의 반환과 손실배상을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제25조** 관광경영자가 사전에 설계하고 확정한 총 가격에 따라 교통, 숙박, 관광 등 1개 또는 그 이상 항목의 서비스를 제공하되 가이드와 리더 서비스를 제공하지 아니하는 것으로 약속한 후, 여행자가 자체 안배한 관광코스에서 관광경영자가 제공한 서비스가 계약의 약정에 부합되지 아니하여 그 합법적 권익이 손해를 입었다는 이유로 관광경영자의 상응하는 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  여행자가 스스로 하는 여행활동에서 그 합법적 권익이 손해를 입고 관광경영자, 관광보조서비스 제공자의 책임부담을 청구하는 경우 인민법원은 이를 지지해야 한다.  **제26조** 이 규정을 시행하기 전에 이미 최종심이 완료되고 이 규정을 시행한 후 당사자가 재심을 신청하거나 또는 재판감독절차의 결정에 따라 재심을 하는 사건은 이 규정을 적용하지 아니한다. |  | **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**  法释〔2010〕13号  《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》已于2010年9月13日由最高人民法院审判委员会第1496次会议通过，现予公布，自2010年11月1日起施行。  　　　　　　　　　　　　　 二○一○年十月二十六日  为正确审理旅游纠纷案件，依法保护当事人合法权益，根据《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国民事诉讼法》等有关法律规定，结合民事审判实践，制定本规定。  **第一条**　本规定所称的旅游纠纷，是指旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者之间因旅游发生的合同纠纷或者侵权纠纷。  “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。  “旅游辅助服务者”是指与旅游经营者存在合同关系，协助旅游经营者履行旅游合同义务，实际提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人。  旅游者在自行旅游过程中与旅游景点经营者因旅游发生的纠纷，参照适用本规定。  **第二条**　以单位、家庭等集体形式与旅游经营者订立旅游合同，在履行过程中发生纠纷，除集体以合同一方当事人名义起诉外，旅游者个人提起旅游合同纠纷诉讼的，人民法院应予受理。  **第三条**　因旅游经营者方面的同一原因造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者选择要求旅游经营者承担违约责  任或者侵权责任的，人民法院应当根据当事人选择的案由进行审理。  **第四条**　因旅游辅助服务者的原因导致旅游经营者违约，旅游者仅起诉旅游经营者的，人民法院可以将旅游辅助服务者追加为第三人。  **第五条**　旅游经营者已投保责任险，旅游者因保险责任事故仅起诉旅游经营者的，人民法院可以应当事人的请求将保险公司列为第三人。  **第六条**　旅游经营者以格式合同、通知、声明、告示等方式作出对旅游者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害旅游者合法权益的责任，旅游者请求依据消费者权益保护法第二十四条的规定认定该内容无效的，人民法院应予支持。  **第七条**　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。  因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担责任；旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务，旅游者请求其承担相应补充责任的，人民法院应予支持。  **第八条**　旅游经营者、旅游辅助服务者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务，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。  旅游者未按旅游经营者、旅游辅助服务者的要求提供与旅游活动相关的个人健康信息并履行如实告知义务，或者不听从旅游经营者、旅游辅助服务者的告知、警示，参加不适合自身条件的旅游活动，导致旅游过程中出现人身损害、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，人民法院不予支持。  **第九条**　旅游经营者、旅游辅助服务者泄露旅游者个人信息或者未经旅游者同意公开其个人信息，旅游者请求其承担相应责任的，人民法院应予支持。  **第十条**　旅游经营者将旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者不同意转让，请求解除旅游合同、追究旅游经营者违约责任的，人民法院应予支持。  旅游经营者擅自将其旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者在旅游过程中遭受损害，请求与其签订旅游合同的旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。  **第十一条**　除合同性质不宜转让或者合同另有约定之外，在旅游行程开始前的合理期间内，旅游者将其在旅游合同中的权利义务转让给第三人，请求确认转让合同效力的，人民法院应予支持。  因前款所述原因，旅游经营者请求旅游者、第三人给付增加的费用或者旅游者请求旅游经营者退还减少的费用的，人民法院应予支持。  **第十二条**　旅游行程开始前或者进行中，因旅游者单方解除合同，旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用，或者旅游经营者请求旅游者支付合理费用的，人民法院应予支持。  **第十三条**　因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因导致旅游合同无法履行，旅游经营者、旅游者请求解除旅游合同的，人民法院应予支持。旅游经营者、旅游者请求对方承担违约责任的，人民法院不予支持。旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用的，人民法院应予支持。  因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因变更旅游行程，在征得旅游者同意后，旅游经营者请求旅游者分担因此增加的旅游费用或旅游者请求旅游经营者退还因此减少的旅游费用的，人民法院应予支持。  **第十四条**　因旅游辅助服务者的原因造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者选择请求旅游辅助服务者承担侵权责任的，人民法院应予支持。  旅游经营者对旅游辅助服务者未尽谨慎选择义务，旅游者请求旅游经营者承担相应补充责任的，人民法院应予支持。  **第十五条**　签订旅游合同的旅游经营者将其部分旅游业务委托旅游目的地的旅游经营者，因受托方未尽旅游合同义务，旅游者在旅游过程中受到损害，要求作出委托的旅游经营者承担赔偿责任的，人民法院应予支持。  旅游经营者委托除前款规定以外的人从事旅游业务，发生旅游纠纷，旅游者起诉旅游经营者的，人民法院应予受理。  **第十六条**　旅游经营者准许他人挂靠其名下从事旅游业务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者与挂靠人承担连带责任的，人民法院应予支持。  **第十七条**　旅游经营者违反合同约定，有擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等行为，旅游者请求旅游经营者赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用的，人民法院应予支持。  旅游经营者提供服务时有欺诈行为，旅游者请求旅游经营者双倍赔偿其遭受的损失的，人民法院应予支持。  **第十八条**　因飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误，导致合同不能按照约定履行，旅游者请求旅游经营者退还未实际发生的费用的，人民法院应予支持。合同另有约定的除外。  **第十九条**　旅游者在自行安排活动期间遭受人身损害、财产损失，旅游经营者未尽到必要的提示义务、救助义务，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。  前款规定的自行安排活动期间，包括旅游经营者安排的在旅游行程中独立的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程的活动期间以及旅游者经导游或者领队同意暂时离队的个人活动期间等。  **第二十条**　旅游者在旅游行程中未经导游或者领队许可，故意脱离团队，遭受人身损害、财产损失，请求旅游经营者赔偿损失的，人民法院不予支持。  **第二十一条**　旅游者提起违约之诉，主张精神损害赔偿的，人民法院应告知其变更为侵权之诉；旅游者仍坚持提起违约之诉的，对于其精神损害赔偿的主张，人民法院不予支持。  **第二十二条**　旅游经营者或者旅游辅助服务者为旅游者代管的行李物品损毁、灭失，旅游者请求赔偿损失的，人民法院应予支持，但下列情形除外：  （一）损失是由于旅游者未听从旅游经营者或者旅游辅助服务者的事先声明或者提示，未将现金、有价证券、贵重物品由其随身携带而造成的；  （二）损失是由于不可抗力、意外事件造成的；  （三）损失是由于旅游者的过错造成的；  （四）损失是由于物品的自然属性造成的。  **第二十三条**　旅游者要求旅游经营者返还下列费用的，人民法院应予支持：  （一）因拒绝旅游经营者安排的购物活动或者另行付费的项目被增收的费用；  （二）在同一旅游行程中，旅游经营者提供相同服务，因旅游者的年龄、职业等差异而增收的费用。  **第二十四条**　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。  **第二十五条**　旅游经营者事先设计，并以确定的总价提供交通、住宿、游览等一项或者多项服务，不提供导游和领队服务，由旅游者自行安排游览行程的旅游过程中，旅游经营者提供的服务不符合合同约定，侵害旅游者合法权益，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。  旅游者在自行安排的旅游活动中合法权益受到侵害，请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院不予支持。  **第二十六条**　本规定施行前已经终审，本规定施行后当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的案件，不适用本规定。 |