

法庭内外

旅游中意外受伤，索赔结果为何大不同？

“超长待机”的8天国庆中秋长假结束了。今年宅家太久的你出游了吗？祖国山河美景虽好，旅程的安全也同样要重视。梳理上海市虹口区人民法院近两年审理的涉旅游纠纷案件，大家是否知道，旅行社、旅游辅助服务者固然具有安全保障义务，旅游者自身也是安全责任主体。

案例一：带着老伴去“浪漫的土耳其” 七旬老人旅途中不幸离世

“我想要带你去浪漫的土耳其……”一句歌词引发了多少对土耳其浪漫美好的憧憬。2018年1月3日，70岁的徐阿伯带着老伴秦阿姨随团出发，踏上了为期15天的埃及+土耳其出境游旅程。本是为了感受异域风情的浪漫旅行，没想到却让徐阿伯与秦阿姨就此天人永隔。

旅程第4天，徐阿伯出现发烧症状，在服药及休息后，症状有所缓解，岂料继续行程后，病情再次反复。

1月10日，徐阿伯在旅行社安排的翻译人员陪同去当地医院就诊，此后徐阿伯提出终止行程提前回国，在与旅行社沟通协商交通方案后，徐阿伯考虑到没有适当的航班时间、家属不便陪同回国等情况，改变想法，决定继续跟团。1月13日，徐阿伯再次赴当地医院就诊，3天后，因病情加重不幸离世。

一场旅行，痛失至亲，这让秦阿姨和儿子小徐难以接受，悲痛之下他们将旅行社告到法院，认为旅行社行程前未对可能存在引发疾病的相关情况进行提示和告知；且行程安

排紧凑，使得徐老伯过度劳累，诱发疾病；在徐老伯出现不适时，未给予足够重视和协助，最终导致徐老伯异国离世，据此要求旅行社返还两人的旅行费用，并赔偿医疗费、遗体运输费用等共计92万元。

上海虹口法院审理后，认为旅行社已尽到必要的安全保障义务，最终判决驳回了秦阿姨和小徐的全部诉讼请求。考虑到秦阿姨和小徐失去亲人，案件受理费由旅行社负担。

■法官说案 旅行社尽到了安全保障义务

旅行社作为组团社，应该尽到安全保障义务，但旅游合同领域的安全保障义务亦有合理的边界，主要指旅行社在出发前有对安全须知的说明义务、旅途中的一般安全注意义务和发生突发事件后的救助义务。

一、旅行社行前已尽到合理告知、说明义务。徐老伯在和旅行社签订旅游合同前对行程安排就已作了解，在团队出发前，旅行社向徐老伯等参团游客发放了《出团通知书》，

关于安全、气候、需携带物品、食宿、行程安排等相关事项，均作了详细的告知和提醒，关于可能因地域气候变化产生身体不适及配备药品也进行了提示。

二、旅行社的义务在于合理安排行程并根据徐老伯本人的意愿给予建议和协助。在徐老伯突发身体不适后，旅行社领队、导游对其病情给予了高度关注，在徐老伯就医过程中给予寻找医院、安排翻译人员等协助，在徐老伯提出终止行程的想法时，对于就近机场的航班信息等给出建议。因此，涉案旅行社在本案中已尽到必要的安全保障义务，不应对待徐老伯的死亡后果承担侵权赔偿责任。

三、旅游既是一种休闲娱乐，但也有一定的体力要求，尤其是长途出境旅游，境外的自然气候、语言、医疗等迥异于国内熟悉的情况，旅游者对自身身体状况是否适合旅游项目应自行作出判断并负责。徐老伯在身体不适的情况下，仍决定继续跟团，系其对自身身体状况的预估，因此造成的损失后果，应由其自身承担。

案例二：

李女士与朋友一起参加了旅行社组织的“丫山三日游”。期间一行人到“中国鳄鱼湖”参观游玩，时值冬季，景点户外鳄鱼湖已经关闭，旅游团转而游览冬季观鳄房。

观鳄房有几十平方米，中间一条宽80厘米的走道供游客观赏时走动，数十条鳄鱼养在走道两边的鳄鱼池中。在走道上游览时，一不留神，李女士掉进鳄鱼池中。

好在事发当时，鳄鱼处于休眠期，没有攻击性。李女士摔伤后，景区工作人员将其送往医院救治，并垫付了治疗费。回上海后，经鉴定，李女士的伤情构成十级伤残。

李女士认为旅行社没有对危险性进行预判，既未尽到安全提示义务，又未及时救助。景区在安全管理上存在疏漏，未对鳄鱼池加装隔离防护措施，无路线指示牌、无工作人员引导。旅行社和景区均未尽到安全保障义务，

带游客掉进鳄鱼池，摔成十级伤残

应对自己所受损失各半承担赔偿责任，协商不成，李女士遂将两者告上法庭。

上海虹口法院审理后作出一审判决，酌定由景区对李女士的损害后果承担30%的侵权赔偿责任，李女士自行承担70%的责任，驳回李女士的其余诉讼请求。

■法官说案 游客应对自身安全尽注意义务

本案的争议焦点在于旅行社和景区是否尽到了安全保障义务。

对于旅行社来讲，旅游合同中进行了安全提示，涉案景区内也有安全提示牌，过道狭窄需谨慎通行亦属于常识，旅行社无需对该项风险进行特别提示和告知。事发后，景区工作人员送李女士至医院，在已有陪同人员的前提下，旅行社导游陪同其他游客继续游览

符合常情，不能因此认定旅行社未尽到事后救助义务。因此，旅行社已尽到了合理范围内的安全保障义务，对李女士的受伤并无过错。

关于景区的责任，冬季观鳄房内道路较为狭窄，存在一定安全隐患，景区可以采取对入口、出口进行标识，对单向参观行走路线设置指示牌，在鳄鱼池旁加装临时防护栏等措施，降低危险因素以防止发生不良后果，如今景区履行安全保障义务存在不足，对李女士受伤造成的损失应承担相应的赔偿责任。

至于李女士自身的责任，作为一名具有完全民事行为能力的成年人，在进入狭窄空间游览时，理应负有更谨慎的注意义务，在经过鳄鱼池旁通道时应特别注意路面情况，采取措施避免摔倒。李女士对自身安全未尽到合理注意义务，应对自身伤害的后果负相应责任。

案例三：

2018年8月，小王参加了旅行社组织的“梦回桃花源”云南之旅。在乘坐旅游巴士，从昆明至普者黑的行车途中，因车辆颠簸，小王身体腾空后坠落，造成腰部受伤。昆明就医后第二日，腰部疼痛依然严重，小王只得提前结束旅程返回上海治疗，之后被诊断为胸12压缩性骨折。

静养一段时间后，小王将旅行社告到法院，索赔医疗费、误工费等共计7.7万余元。

审理中，旅行社辩称，对小王在旅游途中受伤的事实无异议，但不同意小王的诉讼请求。旅行社作为组团社，主要负责招揽游客，后续旅游景点、住宿、餐饮则由地接社负责安排，且小王系在车辆行驶过程中受伤，故旅行

旅游大巴车颠簸，致游客骨折

社并非侵权人，侵权人应当是地接社及旅游汽车公司。

上海虹口法院审理后，判定旅行社应赔偿小王医疗费等共计1.5万元。关于误工费，小王在进行云南旅游至诉讼时处于失业状态，并领取失业保险金，鉴于其不存在误工损失，该诉请法院不予支持。

■法官说案 旅行社因旅游辅助服务者的原因担责后，可向旅游辅助服务者进行追偿

在旅游过程中，除旅行社之外，还有一些实际提供提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人，这类协助旅游经营者履行旅

游合同义务的人，在法律上被称为旅游辅助服务者或履行辅助人。

根据《旅游法》相关规定，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、旅游辅助服务者追偿。

本案中，旅游者所乘坐的涉事车辆由地接社提供，该车辆所属的旅游汽车公司作为旅游辅助服务者，其驾驶员因操作不当造成小王受伤，作为地接社及旅游旅游辅助服务者应当承担赔偿责任。小王现要求组团社承担违约责任，依法并无不可。组团社在承担民事责任后，可向上述两公司追偿。

【司法观察】

旅游中突发人身意外，谁应当负责？

体时，其适用标准一般应高于普通标准。

二、旅游者自身是否存在故意或重大过失。因旅游过程具有动态性和时间延续性等特点，且实践中，旅游经营者和旅游辅助服务者所提供服务的对象往往并非一人，故旅行社的安全保障义务相当繁重，且旅行社毕竟不是旅游者的保姆和保镖，故旅游过程中旅游者对自身安全负有注意义务，如果因旅游者自身未尽到审慎安全注意义务，则会减轻旅游经营者或者旅游辅助服务者的责任。

要注意的是，即将实施的《民法典》对违反安全保障义务的侵权责任进行了更为完善

的规定：宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。

因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后，可以向第三人追偿。

这正是，旅游道路千万条，注意安全第一条。安全保障要做足，自身审慎亦重要。

（虹口法院 姜叶萌、陈鸣）

生活提醒



网络游戏行业正如火如荼地发展，无论是“荣耀”“下棋”还是“吃鸡”都让年轻人甚至是成年人沉迷其中。正因游戏行业如此热门，许多不法分子为了获取不当利益，便将黑手伸向此处。喜欢玩游戏的小伙伴们可要小心一点了。

【典型案例】

2020年8月，待在家中的李女士突然收到一条来自银行的短信，提示已欠费3万多元。李女士觉得很奇怪，就查询银行卡消费记录，发现确实有笔大额消费记录，可自己没有消费过，在询问儿子后才明白，孩子在微信群里认识了个自称“皮肤福利”的人，说是能免费赠送“皮肤”，孩子在他的诱导下一步一步扫码、转账，先后被骗一共10万元。

由聊天记录不难看出，骗子利用了未成年人对验证码和实际输入金额的误解，诱导他进行兑换“皮肤”所需要的“验证”，实际上就是让他进行转账服务。

我们怎么能避免这种情况的发生呢：

- 1、家长应该加强对自己手机的管理，比如设置密码、指纹、人脸识别等，尤其是支付方面的管理。
- 2、对每天的交易金额设置额度，防止账号被盗刷。
- 3、应该对孩子加强防诈骗教育，提高安全意识。

提高安全防范意识
谨防网络游戏诈骗

常见网络游戏诈骗手段：

低价购买装备类：在游戏中或者各种论坛，以远低于正常价格销售游戏装备为名，随后走第三方支付通道的，在汇款后就消失无踪。

账号代练类：在游戏里发布代练消息，称能提升到多少级，在获取了账户名、密码后，对方就将你账号内的金钱、装备等洗劫一空。

账号交易类：高等级高属性的账号交易，由于价值极高，对方声称要到指定网站进行交易，在让你登上“钓鱼网站”，填写了银行账户密码后，随即盗取你卡内的余额。

“CP”交友类：在游戏内通过各种包装伪装成女性，甚至利用变声器和你进行语音聊天，在获取了你的信任后，提出向你借钱周转一下，在你发现上当受骗时对方已经消失不见。

【防范手段】

- 1、不要相信超低价购买装备的消息，天上不会白白掉下馅饼，购买装备请通过正规平台进行交易。
- 2、可以使用“密保”“令牌”对账号内高价值的物品进行绑定，以防盗号后被他人交易出售。
- 3、账号交易请小心谨慎，避免登录“钓鱼网站”，此外申请游戏号用实名制和真实身份证填写资料，一旦发现问题可以立即找回。
- 4、在游戏过程中要提高安全防范意识，不要轻信游戏内发来的“暧昧”信息，以免给犯罪分子可乘之机。

（虹口公安分局）