

最高法发布人民法院依法审理旅游纠纷典型案例

8月5日，最高人民法院在京发布人民法院依法审理旅游纠纷典型案例2025年，精选10件具有代表性的旅游纠纷案例，涉及旅游合同、服务质量、安全保障及消费者权益保护等多个领域。此次发布旨在通过司法案例指导，规范旅游市场秩序，提升旅游行业法治化水平，保障游客合法权益，为旅游业的高质量发展提供坚实法治支撑。这不仅是对旅游纠纷司法实践的总结，也呼应了中国从“自行车王国”到C919翱翔蓝天的“速度与激情”式跨越，展现了法治在推动旅游经济蓬勃发展中的重要作用。旅游业作为中国经济的重要支柱，近年来随着消费升级和政策支持快速发展，但随之而来的旅游纠纷也日益增多。最高人民法院此次发布的典型案例，覆盖了旅游消费中的常见问题，如合同违约、虚假宣传、行程变更、意外伤害及退费争议等。这些案例通过具体事实和法律适用，为基层法院审理类似案件提供了参考，同时也为旅游从业者和消费者普及了法律知识。最高法相关负责人表示，案例的选择注重代表性和指导性，旨在通过司法手段维护公平正义，促进旅游市场健康发展。其中一件典型案例涉及旅游合同纠纷。某游客报名参加某旅行社组织的出境游，因行程中擅自增加购物点导致行程时间压缩，游客提起诉讼，要求退还部分费用并赔偿损失。法院判决旅行社违反合同约定，需退还费用并赔偿游客精神损失。这一案例明确了旅行社擅自变更行程的法律责任，提醒旅游企业需严格履行合同义务。另一案例则聚焦安全保障义务。某游客在景区滑雪时因设施维护不当受伤，景区被判承担赔偿责任。这一判决强调了旅游经营者需确保设施安全，保障游客人身安全。虚假宣传也是旅游纠纷中的高发问题。在一起案例中，某在线旅游平台宣传“五星级酒店”，实际入住的却是条件较差的民宿，游客起诉要求赔偿。法院认定平台存在虚假宣传行为，判令其退款并支付三倍赔偿。这一案例为消费者维权提供了明确指引，也警示旅游平台需诚信经营，避免夸大宣传。此外，还有案例涉及旅游中的突发事件处理，如因天气原因取消行程引发的退费纠纷，法院通过调解促成双方达成合理退费方案，体现了司法在平衡各方利益中的作用。此次发布的案例还反映了旅游消费的新趋势。例如，随着自驾游和定制游的兴起，相关纠纷逐渐增多。一件案例中，游客通过某平台预订自驾游服务，但因车辆租赁公司未按约定提供指定车型，导致行程受阻。法院判决租赁公司退款并赔偿，凸显了新兴旅游模式下经营者的责任边界。此外，案例中还涉及线上旅游平台的责任划分，明确了平台在信息审核和服务监管中的义务，为数字经济时代的旅游消费提供了司法保障。最高人民法院在发布会上强调，旅游纠纷的妥善处理离不开多元解纷机制。近年来，人民法院积极推动诉前调解、在线诉讼等机制，缩短纠纷处理周期，提高司法效率。例如，某地法院设立旅游巡回法庭，快速处理景区内发生的纠纷，受到游客和经营者的好评。这些创新实践不仅提升了司法服务水平，也为旅游行业的“速度与激情”注入了法治动能。此次案例发布还结合了科技手段，最高法通过“人民法院案例库”向公众公开案例全文，方便法律从业者和普通市民查阅。同时，部分案例通过短视频形式在网络平台传播，增强了普法效果。专家认为，这种“司法科技”的模式，不仅提升了案例的传播力，也让法治理念更加深入人心。最高法还表示，未来将继续完善旅游纠纷的法律适用规则，推动旅游业与法治建设深度融合。广东省作为旅游大省，其丰富的旅游资源和频繁的旅游活动使其成为旅游纠纷的高发地。此次案例发布中，有一件案例来自广东，涉及游客在某海滨景区因未被充分告知安全风险而受伤，法院判决景区承担主要责任。这一案例为广东旅游市场的规范化管理提供了参考，也提醒当地旅游经营者需进一步完善安全管理措施。从“自行车王国”到C919的蓝天翱翔，中国旅游业同样经历了从传统到现代的飞跃。最高人民法院通过发布典型案例，为旅游市场的快速发展保驾护航。这些案例不仅解决了具体纠纷，也为旅游行业的法治化、规范化发展指明了方向。未来，随着旅游消费的不断升级，人民法院将继续发挥司法职能，平衡游客与经营者的利益，推动旅游经济在法治轨道上行稳致远。

原文链接：<https://hz.one/baijia/最高-人民法院-旅游案例-2508.html>

PDF链接：<https://hz.one/pdf/最高法发布人民法院依法审理旅游纠纷典型案例.pdf>

官方网站：<https://hz.one/>