**【案例分析】行程中旅行社履行告知义务应注意这几个问题**

2018-11-21 15:27

旅游行程中旅行社的告知义务，主要由旅行社门市签订合同时的告知义务、旅游行程中导游领队的告知义务组成。告知义务履行得是否全面和适当，往往和旅游者人身财产的保护密切相关，也和旅行社是否承担安保责任息息相关。

**相关法律规定**

《旅游法》第六十二条规定，在包价旅游合同履行中，旅行社应当向旅游者告知下列事项：（一）旅游者不适合参加旅游活动的情形；（二）旅游活动中的安全注意事项；（三）旅行社依法可以减免责任的信息；（四）旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌，依照中国法律不宜参加的活动等。

《旅游法》第八十条规定，旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项，以明示的方式事先向旅游者做出说明或者警示：（一）正确使用相关设施、设备的方法；（二）必要的安全防范和应急措施；（三）未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备；（四）不适宜参加相关活动的群体；（五）可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。

**旅行社告知范围**

一、告知的期限范围。从旅游者登上旅行社安排的交通工具开始直至旅游行程结束，在此期间都属于旅行社履行合同义务的阶段。旅行社的导游领队按照合同约定和旅行社的指令，全过程中为旅游者提供服务，履行安全告知义务和服务义务，确保旅游者得到合同约定的服务和人身财产安全。

二、告知的内容范围。导游领队必须履行的告知内容，大至旅游目的地的法律法规、民情风俗，小到气候变化、餐饮特色，特别是旅游者目的和旅游者所在地的情况必须介绍清楚。告知义务应做到事无巨细，详尽周全。其目的就是让旅游者事先知道旅游目的地的相关情况，为顺利开展旅游活动做好准备。

**旅行社如何告知**

一、履行的告知义务内容必须具体明确。告知内容必须非常具体，不能流于形式，让旅游者听了就能明白，体现实用性。现在，有些旅行社在履行告知义务时非常简单，仅仅告知旅游者注意安全，但没有告知旅游者如何注意安全，这样的告知和未履行告知义务没有区别。

二、履行告知义务必须看具体对象，即针对旅游者的文化背景、身体状况、生活环境，履行相关的告知义务。如旅游者来自乡村，导游领队在履行告知义务时，要非常详尽地介绍旅游目的地的情况，甚至要告诉旅游者不能横穿马路、交通红绿灯代表的意思等。

三、履行告知义务必须针对不同的产品，常规线路有常规线路的提示和说明，非常规线路有非常规线路的警示和提醒，不能千篇一律。有些旅行社也有告知说明，但适用于所有旅游线路，似乎所有的产品和线路服务完全一样，这是旅行社没有领会告知义务含义的表现。

四、履行告知义务以书面形式为好。旅行社在诉讼中败诉的原因之一，就是在法庭上不能举证已经履行了告知义务。许多旅行社履行告知义务，主要依赖导游领队的口头告知。但是，即使导游领队的确履行了相应的告知义务，但在法庭上不能出示相关证据，法官也不予采信，败诉也在情理之中。**（作者：黄恢月 单位：浙江省文化和旅游厅）**