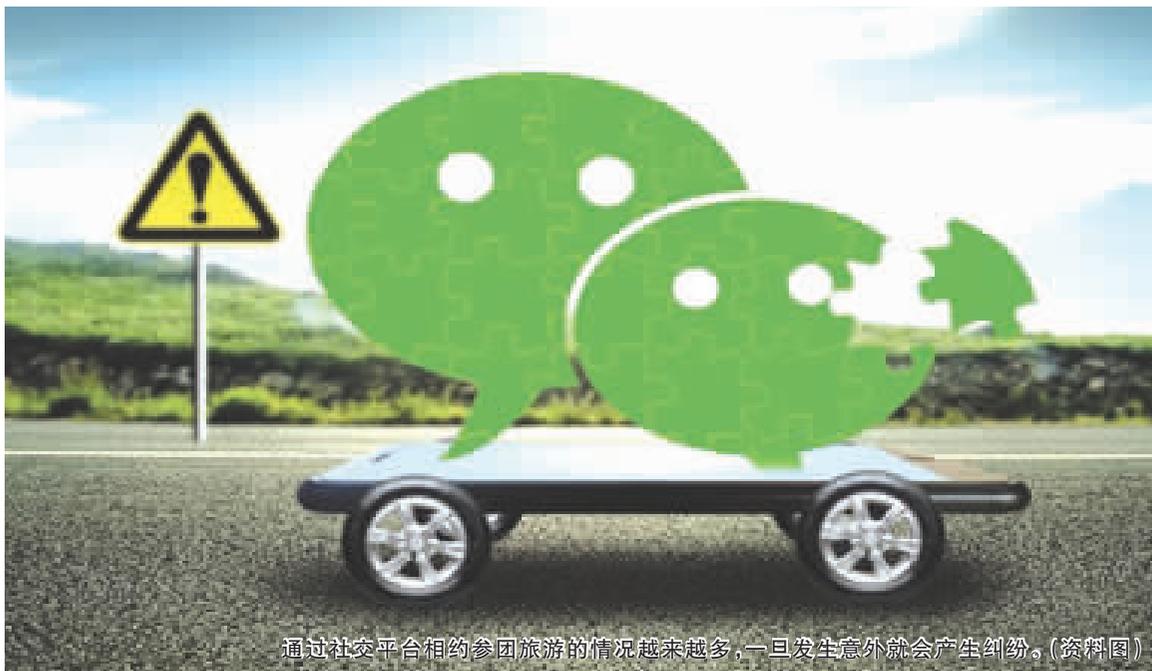


风险自担? 警惕微信群里“拼团游”

目前法律监管难度大,法律人士认为若出现安全事故,参与者、组织者都有责任

眼下,微信群、QQ群已经不仅仅是熟人之间的交往空间,有的已经发展为信息的发布渠道,甚至商业营销的渠道。有的组织、机构或个人将微信群、QQ群以及论坛和贴吧,当作组织旅游的工具。这些低成本的推广渠道虽然受到了一些人的欢迎,但是当安全事故发生的时候,如何界定责任却又成了一大问题。



通过社交平台相约参团旅游的情况越来越多,一旦发生意外就会产生纠纷。(资料图)

拼团游意外受伤索赔遭拒

通过微信群参加拼团旅游,遭遇安全事故造成身体损伤却得不到赔偿,户外旅游爱好者田丛鑫感到很郁闷:今年4月,田丛鑫起诉微信群拼团游的组织者败诉。这场官司源于去年夏天,他和朋友加入开心驴友自助游微信群,前往内蒙古大青沟漂流,漂流中意外造成腰椎体急性压缩性骨折,他向旅游组织者索赔时遭拒,起诉到法院。法院判决,组织者不以盈利为目的,由于田丛鑫坐姿不对造成受伤承担全部责任。

随着微信群、QQ群、论坛的逐渐兴起,通过这些渠道参团旅游的人不在少数,发生意外的事也曾见诸报端。据报道,2015年6月,广东珠海的陆先生花2000元通过“牛背山旅游集散中心”的QQ群从成都拼团去牛背山旅游,回来时发生车祸,陆先生一家三口受伤。

曾经通过QQ群参加拼团游的徐女士表示,2016年以前这种旅游形式很火,之后数量有所减少,但也还一直存在。此类拼团游一般不签合同,进群需要交少许费用,群公告对事故责任有明确的要约,类似“费用

AA制,风险自担,活动发生一切事故后果自担,本群及人员不承担任何法律责任”,或者用活动无组织者、无活动负责人、只设联系人和领路人来寻求免责。费用方面,此类“拼团游”采用AA制,费用低廉且不签合同,或者即便签了合同也并不规范。

记者以游客的名义加上了成都川藏雄鹰自驾旅游俱乐部的QQ,对方表示:“我们不是传统意义上的旅行社,和旅行社有着本质上的区别。我们是自驾游俱乐部,路上吃住门票队友们AA平摊,丰简自由,路上无任何一分钱强制消费。”从对方提供过的一份别人的合同照片来看,定金2000元,尾款3500元。值得注意的是,合同上手写的2000元有涂改,而且与该自驾俱乐部签订合同的人的姓名和身份证号也都一目了然,有泄露客户隐私之嫌。

据了解,通过QQ、微信群和论坛等渠道揽客的“拼团游”主要有两种情况,一种是田丛鑫遭遇的那种不以盈利为目的、依靠兴趣爱好组织起来的纯玩“拼团游”;另一种,是陆先生和记者调查遇到的那种,具有经营性质的“拼团游”。

社交媒体上的拼团游可能违法

类似的“拼团游”QQ群在网上还可以轻松找到,但是大多群管理很严格,记者申请加入某些户外俱乐部QQ群,部分被管理员拒绝,部分则可以加入,而且加入后迅速被要求按照群公告修改备注。而类似微信群管理更加严格,需要熟人介绍或者加群主才能进群。

通过这样的渠道拼起来的旅游团,严格来说,和传统意义上的拼团游不一样。中青旅遨游网首席品牌官徐晓磊认为,田丛鑫的案例虽说拼团在字面上没有区别,但发起人主体完全不同。传统的拼团游是指不同的旅行社各自招募一部分人,在机场或目的地拼为一个团,这种旅行社之间的拼团是合法的,有合同保障。而田丛鑫参加的团没有接待主体,发起人不具备旅游组织接待资质,仅仅是自然人。

浙江省旅游局政策法规处调研员、浙江省旅游法研究会副会长黄恢月认为,通过社

交媒体群拼起来的旅游团,如果真的是自助类、不以盈利为目的旅游活动,则不违法。亲戚、朋友或者熟人组织起来拼团旅游活动,大家AA制,这完全没有问题。

然而,目前有不少拼团游背后其实是注册为企业的旅游俱乐部,尽管经营范围不包含旅游业务,这些企业也参与到通过社交媒体圈拼团揽客中来。更有甚者,一些企业在社交媒体中,以旅游为幌子,拼团成功之后,组织团队低价游,在旅游过程中销售金融产品或保健品。黄恢月认为,这涉及超范围经营的问题,如果旅游业务不在注册企业经营业务范围内,这样的“拼团游”就是违法的。另外,QQ群、微信群、俱乐部、户外组织做到一定规模,他们不可能一直以非盈利为目的,早晚会上走上盈利为目的的道路,对此机构的监管目前虽然有困难,但是通过联合执法还是可以实现的。

法律解读

“风险自担”也不代表能够推卸责任

随着几起“拼团游”安全事故的曝光,维权难的问题也浮出水面——“拼团游”事故责任界定涉及的法律条文较多。对于田丛鑫的案例,黄恢月认为,法院的判决有讨论和商榷的空间。黄恢月援引《侵权责任法》第三十七条规定“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”,表示这种拼团游的组织者肯定是群众性活动的组织者,譬如驴友们去露宿,组织者就有义务指导怎么安全露宿,怎么来保证大家人身财产安全。而如果涉及经营,根据《消费者权益保护法》规定,经营者有保护消费者人

身财产安全的义务。

另有业内人士认为,即便有“风险自担”类的群公告或口头约定,责任仍不可推卸,按照公序良俗,组织者该负的法律责任还是要负的。拼团游一般价格很低或者声称采用部分AA的形式,如果发生意外,参团游客自己也要负一定责任。黄恢月说,《民法通则》规定,具有完全民事行为能力的人需要为自己的行为负责。徐晓磊认为,拼团游组织者在没有相关资质的情况下,如果出现事故,发起者和参与者都要负相应的责任,这类似于酒局意外,组织者和参与者多多少少都要承担责任。

法律监管存在灰色地带

组织较为涣散,对于安全保障没有明确界定和保障,拼团游为什么还能够长期存在?除了成本低价格低,这与监管上也存在一定的灰色地带分不开。

拼团游一般不是很大,通过微信和qq群组织起来,在半私密性的网络空间里,监管和取证有不小的难度。北京市法学会旅游法研究会副秘书长李广认为,按照《旅游法》的规定,此类拼团游如果涉及超范围经营或者非法经营,主要的责任单位是工商管理部门,如果没有旅行社经营许可证,旅游主管部门也可以处罚。但是工商局和旅游委数量有限,执法力量和这现实需求不匹配。

另外,我国的法律法规对旅行社的出境游业务有清晰的规定,一般旅行社业务的边

界规定并不清晰,很难判定此类拼团游组织的个人或机构是否在经营旅行社业务。李广认为,法律法规虽然讲到了旅行社业务是哪些,但没有特别强调哪些旅行社业务是只能旅行社做的,而其他任何单位和个人不能做的,这个没有明确,里面讲的招徕、接待也都是很空泛的概念。

依靠打法律擦边球,通过社交媒体招徕游客拼团游,在市场上已经形成了一种现象,这也从侧面反映了中国旅游市场的需求旺盛。业内人士认为,对这样的经营行为也不能一禁了之,可以采用一种疏导的方法,可以敦促其申请旅行社经营许可,投保旅行社责任险,交保障金,将其合法化。

(据新华网)