

旅游服务“层层转包”，责任跟着“层层甩锅”？

专家提示,由地接社、履行辅助人原因导致违约的,由组团社担责,组团社担责后可向地接社、履行辅助人追偿

本报记者 陈丹丹

为出游方便,徐女士一家购买了某旅行社的代办签证服务。谁知,因出行航班号被制证方填写错误,其全家被当地移民管理局下达驱逐令,不得不乘坐高价航班回国,后续旅行计划也全部“泡汤”。

徐女士将该旅行社诉至法院,要求赔偿。庭审时,该旅行社拒绝赔偿并给出理由称——“旅行社是签证服务的销售方,‘第三人’任某是为徐女士全家代办签证服务的实际操作人。事后,旅行社已把签证费退给了徐女士,不应再承担赔偿责任。”

服务“层层转包”后,旅行社还需要承担责任吗?进入7月,暑期旅游热度攀升,随之而来的侵权现象不时出现。《工人日报》记者调查采访发现,一些旅行社将部分服务转包给其他机构或个人,发生意外时,却以“没有直接提供该服务”等为由拒绝担责,导致消费者权益受损。

收客与服务“两张皮”

前述案件中,徐女士一家原定于节假日出国旅行。为此,徐女士在案涉旅行社经营的电商平台店铺以3800元的价格,购买了4份个人旅游签证代办服务。然而,后续因旅行社在办理签证过程中出现严重错误,错填航班号,导致徐女士一家在机场被当地移民局看管后下达驱逐令,由此产生直接经济损失数万元。

对此,旅行社在退还签证费后拒绝赔偿,称其是签证服务的销售方,实际是“第三人”任某与旅行社开设的网上平台合作落实签证服务。而任某表示,自己只负责审核资料是

明知不被支持仍多次就相似内容起诉—— 恶意诉讼被“揭穿”还得替被告付律师费

本报讯(记者卢越)原告故意提起一个在事实上和法律上无根据的诉讼,是否算恶意诉讼?近日,北京互联网法院审结了一起著作权纠纷案件,法院在审理被告反诉时认定原告滥用诉权,判令其承担另一方当事人的维权合理开支1万元。

刘某某主张对其所著文章中的“精细管理工程”一词享有著作权,认为某天然气集团公司发布的文章中使用了“精细管理”“精细管理工程”,侵害了其署名权和信息网络传播权。

某天然气集团公司提出反诉请求,认为刘某某针对多个与“精细管理”相似的短语在全国法院提起多起诉讼,相关法院已经作出生效判决,均认定相关短语不构成作品,刘某某仍不正当地提起本案诉讼,主观上具有恶意,请求法院判令刘某某赔偿原告因应对本案诉讼所支付的合理开支1万元。

法院经审理认为,原告主张的“精细管理”“精细管理工程”短语,属于常见词语的简单组合,不构成作品,被诉侵权文章使用该短语并未侵害原告的著作权。原告曾多次就“五精四细”“精细管理”及相关短语提起著作权侵权诉讼,已有大量生效判决认定,这些短语不构成著作权法意义上的作品。刘某某仍提起本案诉讼,主观上具有恶意,构成恶意提起知识产权诉讼。

最后,法院判令原告(反诉被告)刘某某于本判决生效之日起七日内支付被告(反诉原告)某天然气集团公司合理开支1万元。二审维持原判。

G 说案

“农民工工资账户”钱款能赔偿工伤医疗费吗

本报记者 王鑫 方大丰

农民工发生工伤,建筑公司收到法院判决后拒不赔钱。公司被冻结账户后,还称其是农民工工资专用账户,不能查封。果真如此吗?

日前,湖南省慈利县人民法院就审结并执行了这样一起案例,法院最终帮农民工董某成功追回包括工伤医疗费在内的7万余元执行款。

【案情回顾】

2021年,41岁的农民工董某在某建筑公司项目工地做外墙油漆时,不慎高空摔下受伤,前后花费住院治疗费用16504.77元。董某后被认定为工伤,该建筑公司不服,双方因工伤保险待遇产生劳动争议。

诉至法院后,慈利县人民法院于2023年6月作出判决,双方解除劳动关系,并由该建筑公司支付董某工伤医疗费、一次性伤残就业补助金、停工留薪工资等各项费用共计77005.97元。判决生效后,该公司并未履行判决确定

阅读提示

进入7月,暑期旅游热度攀升。《工人日报》记者调查采访发现,一些旅行社将部分服务转包给其他机构或个人,发生意外时,却以“没有直接提供该服务”等为由拒绝担责,导致消费者权益受损。

否齐全,将材料发送给当地移民局来办理签证事宜。

旅行社负责在平台收客、“第三人”甚至“第N人”提供实际服务,诸如此类前后“两张皮”的现象,让消费者叫苦不迭。

准备在7月出游的刘萌,也遭遇了相似难题。刘萌告诉记者,自己报了某知名旅行社的旅游项目,旅行社表示拼团人数达10位即可成团,“最后实际拼团人数有15位,满足成团要求。”

“都向单位请好假了,旅行社突然告诉我5人退团,‘拼团失败’,只能选择退费或者更改出游日期。”刘萌对该说法非常不解,“即便有5人退团,还剩余10人,也不能满足成团要求吗?”

“这是‘联合发团’的行程,由旅游专线运营商对接多家旅行社,再由旅行社对接旅客。”该项目所在旅行社的一位客服解释道,专线运营商不止在该旅行社收客,也在其他旅行社收客,最终由多家旅行社旅客“拼”在一起发团,“除了我们旅行社的5人退团,其他旅行社也有人退团了,所以总人数不足10人,无法成团。”

旅行社“甩锅”给第三方

“出问题后,旅行社客服说是‘联合发团’,还说有专线运营商,之前一直宣传的是这家旅行社的品牌服务。”直至“拼团”失败,

刘萌才得知自己报名的项目并非由该旅行社自营,“重新翻看了多达25页的合同后,最后在非常不显眼的地方,发现了默认勾选‘同意’的‘拼团约定’。”

记者梳理多家知名平台的旅游项目详情页发现,在页面显著位置标明“自营”或“联合拼团”等关键信息的旅游项目较少,消费者常常需与客服进一步沟通并细看合同后,才能发现此类关系利益的重要内容。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,“是否‘联合拼团’等信息,跟消费者有非常重要的利害关系,可能会直接影响消费者是否会选择购买该服务。因此,旅行社有责任真实准确地将此类消息告知消费者。”

“服务被‘层层转包’出去了,一旦出问题,谁来承担责任?”更让刘萌担忧的是,消费者看中的是签合同的旅行社的信用,但最后背锅的可能是“第三人”或所谓的“业务合伙人”,“这类第三方就是最大变量,拼团人数不够、服务出现问题等等,都可以把责任推卸给他们。”

对于刘萌因拼团失败、重新请假等产生的各项损失,案涉旅行社表示拼团过程中无法得知其他旅行社旅客的退团数据,专线运营商具体经办相关业务,因此旅行社无需承担任何责任。经多次沟通后,该旅行社最终同意承担部分责任,为刘萌提供其他日期出发、同类旅游项目的300元优惠。

“将责任推给具体经办人显然是不合法

的做法。合同是具有相对性的,服务过程中产生纠纷,不要被旅行社的说辞迷惑。”广东耀文律师事务所律师张爱东认为,所谓的“业务合伙人”,往往是旅行社授权给一些机构和个人的管理方式,并不影响对外的责任承担。”

明确并承担合同附随义务

在徐女士一案中,近日审结此案的北京市西城区人民法院查明事实,“当事人均认可签证由当地移民局填写、制作,故并非某旅行社制作签证出现错误。”

“但该旅行社为代办旅游签证专业机构,徐女士全家人为普通游客,虽然订单详情并未约定由该旅行社负责审核签证的准确性或如发生此类错误情况应由该旅行社承担责任,但该旅行社就其旅行服务负有审核签证基本信息正确性的合同附随义务。”最终,法院结合双方过错情况,酌情确定由案涉某知名旅行社承担徐女士经济损失3万元。

对此,陈音江表示,“我国旅游法规定,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、履行辅助人追偿。”

“由此说明,旅途中一旦出现纠纷,与消费者签订合同的旅行社应当首先承担责任,随后,旅行社可再向开展合作的第三方追偿。”陈音江进一步解释。

张爱东表示,对于事关消费者利益的关键信息,旅行社是有义务主动提示的,“消费者签订合同时,尤其要留意合同上的加粗字体,同时确认合同签约主体和相应款项的收款方。如果签约主体和收款方不一致,那通常可以认定两个主体都是责任人。”

(文中部分受访者为化名)



夏季走访 护企平安

7月15日,江苏省宝应县公安局小官庄派出所民警走进辖区一家玻璃制品企业了解治安状况。连日来,宝应县公安局民警积极走访辖区企业,开展安全隐患排查及摸排矛盾纠纷,宣传安全生产及防盗防骗知识,并加大对企业周边的巡查力度,确保社会治安持续稳定。

本报通讯员 沈冬兵 摄

G 法问

自家门口安装监控 侵犯邻居的隐私吗

本期主持人 本报记者 周倩

读者来信

编辑您好!

我与邻居李先生同住在一个平房院落内,我家住南房,李先生家住北房。我为了自家门外安全,在房顶上安装了一套监控设备,它恰巧能拍摄到李先生及家人出入房屋必经的通道及房门。

事后,邻居李先生认为我安装的监控摄像头侵犯了他及家人的隐私权,让我拆除安装的监控设备及附属设施,并删除监控设备中储存记录的全部内容。

可是,我安装监控设备是为了自家门外安全,而且架设监控设备也是在自家房屋顶上。请问,邻居李先生的要求合理吗?我应该拆除监控设备吗?

北京 王女士

为您解答

王女士您好!

民法典第一千零三十二条规定,任何组织或个人不得侵害他人的隐私权。隐私是自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息。

根据以上法律规定,如果您是维护自身权益架设监控设备,那么监控设备的拍摄区域应限于本人住所的合理范围。但结合您的描述,监控拍摄区域已经涉及邻居一家的必经通道,而这并非公共通道区域,显然已经侵犯了李先生一家的隐私权。

因此,李先生要求您拆除监控设备并删除音视频信息的诉讼请求符合法律规定,您应该将架设在房屋顶的监控设备及附属设施拆除,并删除储存设备内存存的音视频。

随着电子设备的更新发展,越来越多的居民通过安装摄像头的方式来记录自己的生活或房屋周边情况。在此也提示,自家安装的监控设备不能侵犯邻居的隐私权。邻里间要互谅互敬互包容,妥善履行自己的义务,换位思考协商沟通,在图自己便利时也多想想他人,正确处理个人利益与他人、集体、公共利益之间的关系,友善包容,共同营造良好的居住环境。

北京市西城区人民法院综合审判庭副庭长 方晓晨

西安三部门联合发布10项劳动争议典型案例

从不同侧面反映当前劳动争议重点、难点和热点

本报讯(记者毛浓祺 通讯员祝盼)6月27日,西安市中级人民法院、市总工会、市人社局联合召开司法服务保障构建和谐劳动关系白皮书暨典型案例新闻发布会,共同发布10项劳动争议典型案例。

这批案例涉及用人单位单方调岗致劳动者离职是否应支付经济补偿金、女职工孕产期劳动权益保护、用人单位违法延长试用期、网络主播与经纪公司之间劳动关系认定、用人单位与劳动者约定自愿放弃缴纳社会保险的行为效力、工会组织进行调解等,从不同侧面反映了当前劳动争议案件的重点、难点和热点。

白皮书显示,近3年来,西安市劳动争议案件呈现行业集中化;当事人的请求多样化、复合化;新业态劳动关系认定难度大,用工安全隐患大;群体性纠纷增多,矛盾化解难度大;劳动争议案件案情复杂,审理难度较大;劳动争议案件的执行难度大等特点。面对这些新特点,西安市总工会已逐步建立起“工会+司法+人社+法院+检察院+高校”劳动争议联合调处机制,为职工提供“一站式”全链条维权服务。

西安市总工会有关负责人表示,用法律援助和人民调解为纠纷化解上“双保险”,用仲裁调解有效阻断纠纷向诉讼发展,以检察机关法律监督优势推动有效预防和化解劳动争议,劳动争议调解对接打通服务职工最后一公里,将高校智库资源引入劳动争议调解工作实践,西安市总工会已形成维护劳动者合法权益的强大合力。

吉林松原政务服务一窗通办走“新”更走“心”

业务办理平均时长从10分钟降至3分钟

本报讯(记者柳姗姗 彭冰 通讯员董维鹏)“没想到仅用10分钟,就在同一窗口完成了护照办理、港澳签证等所有办事流程!”近日,因接到单位临时通知需要尽快出境洽谈工作,吉林省松原市的赵先生在该市政务服务中心着实践验了一把“飞一般”的速度。今年5月以来,松原市公安局积极构建市区“10分钟办事圈”,重点打造“一窗通办”综合服务实体,助推全市公安政务服务水平全面提升。

“我们充分利用大数据综合应用平台,精准测算不同地域群众、企业办事特点和办事需求,在市区合理布局5个点位,设置19个高频公安政务服务事项‘一窗通办’综合窗口,切实解决群众、企业反映强烈的办事难题。”松原市公安局出入境管理局副局长林晓松说。

在松原市宁江区政务服务中心公安服务窗口,个体工商户陈先生不仅快速办理了户籍业务,还收到了意外的惊喜。原来,他在办理户籍业务时发现,该窗口还可以办理交管业务,恰好他的驾照即将到期,便同时办理了期满换证业务。

该市公安机关最大限度整合警务资源,全面优化整合窗口公安政务服务,实现户政、交管、出入境系统“3合1”融合,一窗完成不同业务办理、不同办理平台之间的无缝切换;采购并投入使用的交管自助体检机、港澳通行证自助签发机等一批自助设备,进一步提升了群众公安政务办理效率。

据统计,“一窗通办”窗口自开设以来,已受理群众、企业各类公安政务服务业务30689件,提供延时服务和预约服务112小时,业务办理平均时长从10分钟降至3分钟,群众办事实现零等候,群众回访满意度达到100%。

的义务,董某不得不申请强制执行。后双方达成执行和解协议,但该公司仅履行第一期16746.97元后,又没了动静。今年3月,法院作出恢复执行裁定书,冻结该公司银行账户存款63258.28元,并将该款项扣划至执行款专户。

【异议审查】

法院冻结该公司银行账户后,该公司提出执行异议,称该账户为农民工工资专户,不能因支付农民工工资之外的原因查封、冻结、扣划,要求撤销恢复执行裁定书,解除对该账户冻结并执行回转。

慈利县人民法院经审查后认为,虽案涉项目开立于《工程建设领域农民工工资专用账户管理暂行办法》(2021年7月实施)实施之前,但国务院办公厅2016年发布的《关于全面治理拖欠农民工工资问题的意见》已有规定:“农民工工资(劳务费)专用账户应向人力资源社会保障部门备案,并委托开户银行负责日常监管,确保专款专用。”在执行异议审查过程中,该公司无法提交证据证明该账户已在项目主管

部门进行备案并委托银行进行日常监管。经查询该账户自开立以来银行流水,发现存在向该公司其他账户及其他公司账户转账记录,案涉账户资金并非全部用于支付农民工工资。

所以,虽然案涉账户户名为“农民工工资专户”,但其使用、资金支出与普通银行账户无

异,因此并不属于法律规定的限制冻结、查封、扣划的农民工工资专户。

【审查结果】

法院裁定驳回该公司的执行异议,并对案涉账户资金进行执行。

【以案说法】

协助办理该案的法官助理杨瑾铭介绍,农民工工资专用账户是指施工总承包单位在工程建设项目所在地银行业金融机构开立的,专项用于支付农民工工资的专用存款账户。其本意是保护农民工合法权益,而不能成为总承包单位规避人民法院执行的工具。

《工程建设领域农民工工资专用账户管理暂行办法》第六条规定:“(农民工工资)专用账户按工程建设项

目开立……总包单位应当在专用账户开立后的30日内报项目所在地专用账户监管部门备案。”第八条规定:“除法律另有规定外,专用账户资金不得因支付为本项目提供劳动的农民工工资之外的原因被查封、冻结或者划拨。”

显而易见,农民工工资专用账户应当至少符合两个条件:一是及时到监管部门进行备案登记,纳入监管之下;二是资金仅能够用于支付农民工工资。