

乌鲁木齐市水磨沟区市场监督管理局

行政处罚决定书

乌水市监 处〔2019〕21号

当事人：新疆天山中旅国际旅行社有限公司

主体资格证照名称：营业执照

统一社会信用代码（注册号）：91650105MA77FXBX89

住所（住址）：新疆乌鲁木齐市水磨沟区南湖北路855号友好花园一期4号外商铺

法定代表人（负责人、经营者）：汪冬梅

身份证（其他有效证件）号码：

联系电话： 其他联系方式：

联系地址：新疆乌鲁木齐市水磨沟区南湖北路855号友好花园一期4号外商铺

2019年3月11日，乌鲁木齐市水磨沟区市场监督管理局接到乌鲁木齐市市场监督管理局交办案件，发现新疆天山中旅国际旅行社有限公司在欣欣旅游网，与消费者采用格式条款订立合同，在格式条款中加重消费者的责任。其涉嫌违反了《合同违法行为监督处理办法》第十条第一款第（二）、（三）项之规定，构成利用合同格式条款侵害消费者权益的行为，经局领导批准于2019年4月10日立案调查。

2018年10月，新疆天山中旅国际旅行社有限公司委托欣欣旅游网站发布的冰雪喀纳斯+禾木雪乡+月亮湾火车双卧三日游往返卧铺线路中，网页合同附件上《费用包含》第二款中发布有：“[住宿]为全程标间，不提供自然单间，产生单房差自理；[保

险]旅游社责任险”的内容。2019年1月1日,两名消费者在欣欣旅游网站,以1650元/人价格签订了此线路的旅游项目,费用中包含旅游社责任险,未按照《旅行社责任保险管理办法》的相关规定,对旅游者承担旅行社责任险。截止查获之日,以上旅游线路合同均已履行完成,未出现合同违约现象,由于当事人对此旅游线路采用促销方式,无获利。

上述事实,主要有以下证据证明:

1、新疆天山中旅国际旅行社有限公司营业执照、法定代表人身份证复印件,授权委托书及被委托人身份证复印件各一份,证明当事人的主体资格,证明被询问人的身份;

2、新疆天山中旅国际旅行社有限公司法定代表人询问笔录1份,授权委托人询问笔录2份,证明当事人格式合同的相关内容及其履行情况;

3、新疆天山中旅国际旅行社有限公司提供2019年1月1日与消费者在店面签订“冰雪喀纳斯+禾木雪乡+月亮湾火车双卧三日游往返卧铺”纸质版合同,证明消费者签订该合同的事实;

4、乌鲁木齐市市场监督管理局下发《关于对网络旅游市场监测中发现涉嫌违法行为进行核实处理的通知》及附件,证明当事人在格式条款中加重消费者责任的事实;

5、新疆天山中旅国际旅行社有限公司的陈述材料1份,证明当事人格式合同的相关内容及其履行情况。

2019年7月24日,本局依法向当事人送达“乌水市监处告〔2019〕第21号”《行政处罚告知书》,告知本局对当事人拟作出行政处罚的事实、理由、依据及处罚的意见以及当事人享有的陈述、申辩的权利,当事人逾期未提出陈述

申辩意见，视为放弃此权利。

本局认为：当事人于 2018 年 10 月，新疆天山中旅国际旅行社有限公司在欣欣旅游网，与消费者采用格式条款订立合同，在格式条款中加重消费者的责任。其行为涉嫌违反《旅行社责任保险管理办法》第二条“在中华人民共和国境内依法设立的旅行社，应当依照《旅行社条例》和本办法的规定，投保旅行社责任保险。本办法所称旅行社责任保险，是指以旅行社因其组织的旅游活动对旅游者和受其委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员依法应当承担的赔偿责任为保险标的的保险”的规定；违反《合同违法行为监督处理办法》第十条第（二）项、第（三）项“经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中加重消费者下列责任：（二）承担应当由格式条款提供方承担的经营风险责任；（三）其他依照法律法规不应由消费者承担的责任”之规定，构成利用合同格式条款侵害消费者权益的行为。

鉴于当事人在案件查处中积极配合办案人员的工作，如实陈述其违法事实，及时改正其违法行为，在主观上已经认识到其违法行为的严重性。本局本着查处与引导相结合，教育与处罚相结合的原则，建议一般处罚。

依据《合同违法行为监督处理办法》第十二条：“当事人违反本办法第六条、第七条、第八条、第九条、第十条、第十一条规定，法律法规已有规定的，从其规定；法律法规没有规定的，工商行政管理机关视其情节轻重，分别给予警告，处以违法所得额三倍以下，但最高不超过三万元的罚款，

没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。”的规定。

予以如下处罚：罚款 5000 元。

当事人自收到本处罚决定书之日起十五日内凭本决定书到下述指定银行缴纳罚款。当事人逾期不履行行政处罚决定的，本局将依照《中华人民共和国行政处罚法》第五十一条第（一）、（三）项和《中华人民共和国行政强制法》第四十五条之规定进行处理，依法可以采取下列措施：（一）到期不缴纳罚款的，每日按罚款数额的百分之三加处罚款（加处罚款数额不超出罚款数额）；（二）申请人民法院强制执行。

开户行：乌鲁木齐银行发展支行缴纳罚款；

户名：水磨沟区财政局国库科；

帐号：0000008411122100027280。

如不服本处罚决定，可在收到本处罚决定书之日起六十日内向乌鲁木齐市市场监督管理局或乌鲁木齐市水磨沟区人民政府申请复议，也可以在六个月内依法直接向乌鲁木齐市中级人民法院起诉。当事人对行政处罚决定不服申请行政复议或提起行政诉讼的，行政处罚不停止执行。

乌鲁木齐市水磨沟区市场监督管理局

（公章）

2019年7月29日

（市场监督管理部门将依法向社会公示本行政处罚决定信息）