



最快 20 分钟结案

# 张家界有个速裁法庭，这些年如何为客解“游”愁

今日女报 / 凤凰网记者 唐天喜

在张家界市天门山景区，每逢节假日，游客总会看见一辆特别的车停在这里——无论风雨还是烈日，这辆车打开车厢就是一个小小的法庭。它是张家界市永定区人民法院旅游速裁法庭。多年来，这个移动法庭为游客维权，提供贴心服务，深受游客好评。很多人不知道的是，移动法庭的三位办案人员，全是女性。庭长顾霞更在刚刚过去的“三八”国际妇女节被评为湖南省三八红旗手。

在为游客维权的路上，这群“娘子军”可是办了大事。

## 20 分钟结案，遭遇旅游纠纷现场速裁

“这么快？从我投诉到现在 20 分钟都没到，你就结案了！”

这不是质疑，而是一名到张家界旅游的游客在申请速裁结束后的惊叹和佩服。他佩服的对象正是顾霞和她的小伙伴们。

2016 年，张家界市永定区人民法院旅游速裁法庭挂牌成立，专门为游客和旅游经营者提供咨询、起诉、立案、调处、执行等“一站式”法律援助和速裁服务。自 1997 年进入法院工作的顾霞因业务精湛、耐心细致出任庭长，和另外 2 名经验丰富的女干警组成旅游案件专业审理团队。如今，在她的团队中，还有法官助理符娅芳、书记员汪爱英。

顾霞告诉今日女报 / 凤凰网记者，她和小伙伴们后来才得知，那名游客竟然是一位来自外省的法官同行张镓（化名）。

当时，张镓和朋友在张家界旅游时，遭遇了重复收费，他本想就一两百元钱的事，钱不多就算了。但到天门山景区时，张镓恰巧看到了停在天门



旅游速裁法庭节假日就开在天门山景区，方便游客随时维权。

山景区前坪的移动法庭车，他本想算了的心又燃了起来。

顾霞询问了张镓遭遇的情况后，告诉他会赶在他上天门山索道之前把事处理好。顾霞一边安排同事登记情况，一边给相关旅行社负责人打电话，商讨处理方案。相关旅行社负责人还在路上，处理方案就出来了，等旅行社负责人一到移动法庭现场，双方就只要签字退款就处理完毕了。

整个案件从受理到结束，不到 20 分钟，张镓拿到退回的钱，也没耽误坐索道继续游玩。

为什么会这么快？顾霞解释：“我们此前就跟各个旅行社建立了联系，就此类案件如何处理，有专人对接和相应的处理制度。”

很多人可能像张镓一样，遇到旅游维权时，往往因为费用不多、担心行程受阻而放弃维权，而在张家界，维权找速裁法庭，行程不受阻。

## 24 小时在线，游客回家也能网络维权

如果确实因故不得不离开景区，游客又该如何维权呢？

从四川来张家界旅游的郭晓春（化名）就遇到了这样的情况，但结果让他非常满意。

去年 7 月底，郭晓春一行 4 人到张家界旅游，报了一个 4 天 4 晚的旅行团。

到达当晚，郭晓春看到新闻得知张家界突发输入性新冠肺炎疫情，立马决定解除合同回家。

第二天，郭晓春等人向导游提出解除合同、退还剩余团款的要求。导游表示，离团游客需要签订离团协议并放弃剩余团款，离团后的人身财产安全也不由旅行社负责。因心急离开，郭晓春决定签订协议。

回家后，郭晓春等人认为此次行程因疫情导致终止，旅行社应当退还未产生的团款。可

他们已经离开了张家界，怎么办？郭晓春想到了张家界市永定区人民法院旅游速裁法庭的“在途速裁”APP 平台。

“我们的‘在途速裁’APP 平台，就是为了方便游客维权的，即便已经回家了也可以申请速裁。”顾霞告诉今日女报 / 凤凰网记者，郭晓春在线申请速裁后，又将这个“好办法”告诉了同团其他人员，另外三人也分别提出了速裁申请。“‘在途速裁’有人 24 小时线上值班，看到他们的申请后，及时受理了案件，并联系旅行社负责人处理此次纠纷。”

根据我国《旅游法》相关规定，因不可抗力致使合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社

或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。“我们告诉旅行社负责人，此次疫情属于不可抗力，旅游合同已不能继续履行。”顾霞回忆，经过调解，旅行社解除了合同，退还了郭晓春等人剩余团款合计 9092 元，并以微信转账、银行转账的方式兑现完毕。

“现在游客不需要担心下载‘在途速裁’APP 占内存，用小程序就能网上申请速裁了。”顾霞介绍，游客关注永定区人民法院的微信公众号后，可以直接登录“旅游速裁”小程序申请速裁。游客上传基本信息后，可以选择自己的诉讼请求，并且提交证据照片，速裁的流程、办理的进度、处理的结果等内容都可以直接在微信公众号上查看。

## 快办快结，纠纷调解“不过夜”

“只要有游客投诉，不管你当时正在干什么，必须在接到游客电话后，立即启动快速处理机制，做到当天立案、当天调处、当天执行、当天兑现。”顾霞说，这也是旅游速裁法庭的办案原则。

有一年国庆长假，顾霞突然接了件“大案”。当时，22 名外省游客因为导游错估时间错过了返程飞机，情绪十分激动，要起诉旅行社。

顾霞带着法官助理和书记员很快赶到游客所在的酒店。当时已是晚上 9 点钟了，周围全是比较顾霞高一个头的男子，一种前所未有的压迫感笼罩着她！

“这种情况首先要安抚游客的情绪，不然协调不下去。”

顾霞告诉记者。在她和小伙伴们的耐心安抚下，游客的情绪逐渐平复。她立马协调各方安排代表谈判，避免群体矛盾激化，并与旅行社负责人现场紧急沟通赔偿。长达数小时的调解中，顾霞没顾得上喝一口水，直到第二天凌晨 2 时，双方最终达成调解协议，22 名游客均对调解结果表示满意。

回家的路上，法官助理和书记员半开玩笑地说：“顾姐，现场那么乱，真怕你被打！”

虽然顾霞当时心里都是汗，但她并没有害怕。顾霞告诉记者：“以前碰到这样的情况时也会有一点担心，但后来就不怕了，因为我知道自己是代表正义的一方，无所畏惧。”

## 她们的假期在别人的朋友圈里

几年来，许多来自全国各地的游客通过短信、微信、书信等方式给顾霞和她的团队发来感谢。

这些感谢背后，是顾霞和小伙伴们的无怨无悔的付出。有案时办案，无案时做普法宣传。她们把旅游速裁法庭的二维码和相关法律规定印在明信片、环保袋上，免费发放给游客。

自 2017 年至今，顾霞带领旅游速裁法庭在各种大小节假日中服务游客，自己的假期却只存在于别人的朋友圈里。

“平时我们和大家一样上班，节假日还要值班。”顾霞告诉今日女报 / 凤凰网记者，“每逢节假日，有事的时候，我一个电话，哪怕助理法官和书记员在陪男朋友逛街，或在家里有事，也会立即赶到现场。真的难为她们了。”

对顾霞来说，对父母、孩子陪伴的缺失也让她愧疚不已。家人生病无法照料、孩子上学无法辅导、闺蜜相邀总是“爽约”、家庭旅游也未能成行……2019 年 5 月，父亲去世，顾霞也没来得及见上父亲最后一面。

“希望通过我们的努力，

让游客的笑容更灿烂一些，矛盾纠纷更少一些，当事人对法官更温柔一些。”顾霞告诉今日女报 / 凤凰网记者，有一次，一名游客到天门山旅游时赶上大雾，因为没能看到广告图片中天门山天晴时的风景，便投诉称遭遇虚假宣传要求退钱。经过顾霞的一番劝解，游客才平静离去。

多年来，顾霞带领旅游速裁法庭共审理办结旅游纠纷案件 800 余件，接待游客法律咨询 5 万多人次，发放旅游诉讼指引宣传资料 7 万余份，巡回办案 260 余次。旅游速裁法庭先后入选全省“基层改革探索 100 例”、全省法院消费者权益保护十大典型案例、全省旅游服务优秀案例，被张家界市妇联评为巾帼文明岗。她本人也先后被评为“全国办案标兵”、湖南省三八红旗手。



顾霞向游客宣传旅游维权法规和技巧。



扫一扫，看移动法庭庭审视频