#### www.shfzb.com.cn

# 旅游遭遇疫情 合同起纠纷咋办

■圆桌主持 陈宏光

本期嘉宾

上海光大律师事务所 潘轶

上海尚法律师事务所 和晓科

上海中夏律师事务所 李晓茂

#### 主持人:

自新冠肺炎疫情发生以来,旅游行业遭遇重创。已经签订的合同事实上无法履行,新的业务也面临停滞。而在旅游消费者这边,不但预订的旅游产品无法出行,追讨机票、酒店和旅行团的费用也困难重重。

近日,最高人民法院、司法部、文化和旅游部联合发布 《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》 (以下简称《通知》),对相关纠纷的处理给出了权威指引。

### 强调调解

《通知》要求建立旅游合同纠纷多元化解机制,畅通矛盾纠纷化解的协作对接渠道,同时充分发挥非诉讼纠纷化解机制作用。

潘轶:对于旅游合同纠纷,已 有《民法总则》《合同法》《旅游 法》和《消费者权益保护法》等法 律法规作为处理依据。

而从近日出台的《通知》来 看,一大重点就是强调调解的作 用。

《通知》要求建立旅游合同纠纷多元化解机制,畅通矛盾纠纷化解的协作对接渠道,同时充分发挥非诉讼纠纷化解机制作用。

文化和旅游部门指导旅游经营 者通过网络、电话、面谈等多种沟 通方式加速涉疫情旅游合同纠纷的 处理、简化流程、缩短时间:

指导旅游经营者对员工进行培训,有效提升处理投诉人员业务水平,做好解释和安抚工作;

做好涉疫情旅游合同纠纷的投 诉处理工作,引导投诉人与被投诉 人达成和解。

人民调解组织可引导当事人选 择人民调解调处矛盾纠纷并安排业 务精诵的调解员进行调解: 律师调解工作室(中心)接到人民法院委派、委托调解或者接到当事人调解申请后,积极组织具有相应专业特长的律师调解员进行调解。当事人达成调解协议后,能够即时履行的时履行,不能即时履行的明确履行时间,并引导当事人对调解协议申请司法确认。

人民法院通过司法审查、司法确 认等方式为非诉纠纷解决提供支持。

强调调解,也就是要在纠纷化解 中兼顾情理法。

虽然对于此类纠纷的解决,已经有《民法总则》《合同法》《旅游法》和《消费者权益保护法》等法律法规作为依据,但新冠肺炎疫情毕竟是前所未有、难以预期的特殊特别,这给法律的适用带来了很大

在这种情况下,旅游合同纠纷非常需要多元的化解机制,并且文旅部门、司法行政部门和法院要畅通协作对接渠道,争取通过调解的方式化解纠纷。

### 鼓励协商

《通知》要求慎重解除旅游合同,"疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的,旅游经营者、旅游者应尽可能协商变更旅游合同。"

和晓科:除了强调调解之外, 此次《通知》的另一要点就是鼓励 协商,即鼓励通过协商来变更合 同,而非一味解除合同。

旅游合同属于合同的一种,双 方各有权利和义务,其中旅游消费 者一方的主要义务是支付对价,而 旅游企业的主要义务是提供相应的 服务。

在新冠疫情影响下, 航班、酒店、景区、导游等旅游服务无法提供, 解约当然不失为一种选择。

但如果解约的话,就涉及是否 违约的判定、责任的分配、损失的 承担等诸多法律问题,同时消费者 大量解约,也会给旅游企业带来灭 顶之灾。由此造成的恶性循环,更 不利于旅游纠纷的解决。

的了旅游纠纷的解决。 因此此次《通知》要求,积极 引导变更旅游合同。结合纠纷产生的实际情况,准确把握疫情或者疫情防控措施与旅游合同不能履行之间的因果关系,积极引导当事人在合理范围内调整合同中约定的权利义务关系,包括延期履行合同、替换为其他以为其他以为其他以为其他以为其的最近给第三人等合同变更产。旅游合同,除双方对旅游费用分担协费用。以外,因合同变更增加的费用。以外,因合同变更增加的费用。该游者不是,减少的费用。

同时《通知》也要求慎重解除旅游合同,"疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的,旅游经营者、旅游者应尽可能协商变更旅游合



## 因疫情造成游客滞留 新增食宿费游客承担

据《北京商报》报道,新冠肺炎疫情给旅游行业造成巨大冲击,由此导致旅游合同间高分数法院、司法部、文化和旅游部联合院、司法部、文化和旅游部联合传统游合同纠纷有关问题的通知》,对妥善处理涉疫情旅游合同纠纷作出了规定。

安全措施,因此支出的费用,由旅游经营者与旅游者分担。者,如,增加的食宿费用应由旅游者游担,增加的返程费用应由旅游游客。 电音号旅游者分担。如因旅游经营者或旅游者未履行或未及时履行减损和通知义务的,应承担相应责任。

更和转让行为,助力旅游企业复工复产。旅游经营者与旅游者均同意变更旅游合同的,除双方对旅游费用分担协商一致的以外,因合同变更增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还给旅游者。

#### 明确退费

此次《通知》进一步明确:因疫情或者疫情防控措施导致旅游合同解除的,若双方不能协商一致,旅游经营者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。

李晓茂:因为新冠肺炎疫情引发的旅游纠纷,最核心的问题往往往是合同的解除以及相关费用

由于新冠肺炎疫情属于不可 抗力,对此《旅游法》有相应的 规定·

因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件,影响旅游行程的,按照下列情形处理:

(一) 合同不能继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同。 合同不能完全履行的,旅行社经 向旅游者作出说明,可以在合理 范围内变更合同;旅游者不同意变 更的,可以解除合同。

(二) 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;合同变更的, 因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者。

(三) 危及旅游者人身、财产 安全的,旅行社应当采取相应的 安全措施,因此支出的费用,由 旅行社与旅游者分担。

(四)造成旅游者滯留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。

此次《通知》进一步明确: 因疫情或者疫情防控措施导致旅游合同解除的,旅游经营者与旅游者应就旅游费用的退还进行协

商。 若双方不能协商一致,旅游 经营者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。 旅游经营者应协调地接社和

履行辅助人退费,并提供其已支付相关费用且不能退回的证据,尽力减少旅游者因疫情或者疫情防控措施受到的损失。

旅游经营者主张旅游者承担 其他经营成本或者经营利润的, 不予支持。

旅游经营者应及时安排退费, 因客观原因导致不能及时退费的, 应当及时向旅游者作出说明并出 具退款期限书面承诺。

因疫情影响旅游者人身安全, 旅游经营者应当采取相应的安全 措施,因此支出的费用,由旅游 经营者与旅游者分担。

因疫情或者疫情防控措施造成旅游者滞留的,旅游经营者应当采取相应的合理安置措施,因此增加的食宿费用由旅游者承担,增加的返程费用由旅游经营者与旅游者分担。