

关于妥善处理新冠肺炎疫情防控期间旅游投诉纠纷的通知

各区县、黄山风景区旅游质监所，市直各旅行社：

为贯彻落实习近平总书记关于新冠肺炎疫情防控工作的重要指示精神和中央、省、市部署，围绕防治工作大局，落实疫情防控和维护稳定等工作要求，加强疫情期间矛盾纠纷化解，妥善处理疫情防控期旅游投诉纠纷，切实维护旅游者和旅游经营者的合法权益，现将有关事项通知如下：

一、准确界定纠纷性质

新冠肺炎疫情突发后，国家启动突发公共卫生事件一级应急响应。2020年1月24日，文化和旅游部下发《关于全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动的紧急通知》(文旅发电〔2020〕29号)要求：1.即日起，全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”产品。2.已出行的旅游团队，可按合同约定继续完成行程。行程中密切关注游客身体状况，做好健康防护。

根据《中华人民共和国民法总则》第一百八十条第二款规定，不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况及《关于全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动的紧急通知》(文旅发电〔2020〕29号)，因疫情导致

旅游合同无法履行或无法继续履行的，应认定为不可抗力情形。

二、积极稳妥调处纠纷

疫情爆发以来，我市旅游行业遭受巨大冲击。2020年1月24日至今，我市因疫情引发的退团、退订、退款纠纷大幅增加。面对疫情，各区县旅游质监所及旅游企业积极应对、多措并举，积极稳妥化解此类投诉纠纷。

（一）积极发挥协调作用

充分运用多种手段，制定微信、电话、邮件等线上解决方案和措施，对投诉进行分类并做出相应对策和指引，力促双方协商解决。双方当事人达成调解协议后，能够即时履行的，即时履行；对调解不成的，引导当事人选用仲裁方式或司法途径解决纠纷。

（二）指导旅游经营者有效开展调处

1.迅速开展线上处理投诉。根据当前疫情防控要求和不宜集体返工处理投诉的实际情况，倡议各旅游经营者组织员工在家办公，通过微信、QQ、邮件、电话等线上形式开展积压投诉的处理。

2.制定多种投诉协商方案。倡议各旅游经营者针对当前投诉退费的关键点，结合自身优势或借助实力较强的旅行社，制定短期、中期、长期等多种合同变更方案，供旅游者选择，尽量降低旅游经营者与旅游者双方的损失。

3.做好投诉人员的培训。当前处于疫情防控时期，旅游者在

家中自行防护或隔离已有一段时间，部分旅游者情绪容易急躁。指导旅游经营者通过线上方式组织投诉处理人员培训，确保投诉处理人员态度良好、业务精通、专业素质过硬，争取将危机转变为商机，既处理投诉，又留住客户。

（三）引导旅游者依法维权

1.依法维权。各区县投诉处理人员要加强相关法律法规的宣传贯彻，向投诉者或咨询者进行法律法规宣讲，引导依法维权。

2.合理维权。本着客观、公正的态度，向旅游者介绍当前旅游行业现状，引导旅游者相互体谅，共度难关。

三、依法从快协调解决

《中华人民共和国合同法》第一百一十七条第一款规定，因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。

《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十三条规定，因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因，导致旅游合同无法履行，旅游经营者、旅游者请求解除旅游合同的，人民法院应予支持。旅游经营者、旅游者请求对方承担违约责任的，人民法院不予支持。旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用的，人民法院应予支持。同时，《中华人民共和国旅游法》第六十七条对不可抗力影响合同履行的，也作出了明确规定。

根据上述法律、司法解释规定，对涉及疫情防控期间引发的

旅游纠纷，各区县旅游质监所可指导或提醒游客采取以下方式解决问题：

1.新冠肺炎疫情防控期间，旅游经营者因政府行政管理，自2020年1月24日起暂停经营活动的，或者旅游者因患新冠肺炎、疑似病人、密切接触者，在其隔离治疗期间或医学观察期间以及因政府实施隔离措施，或者旅游者所在地或旅游目的地按照防疫部署封城、旅游时所需搭乘的公共交通停止营运、旅游目的地按照当地政策停止旅游活动等情形，致旅游合同无法履行或无法继续履行的，旅游经营者与旅游者可协商解除旅游合同或变更旅游合同。任何一方不同意变更的，另一方可提出解除旅游合同，提出解除一方无需承担违约责任。

2.对于2020年1月24日之前，如一方以防止感染新冠肺炎或者因患新冠肺炎、疑似病人、密切接触者，在其隔离治疗期间或医学观察期间以及因政府实施隔离措施、或者旅游者所在地或旅游目的地按照防疫部署封城、旅游时所需搭乘的公共交通停止营运、旅游目的地按照当地政策停止旅游活动等情形为由，主张解除旅游合同的，或对方以此作为违约抗辩理由的，无需提供知悉疫情的途径，但需提供当时疫情对其履行合同形成障碍及在合同约定的时间，或合理的期间内通知合同相对人无法履行或不再履行的相关证据。否则应依法承担相应民事责任。

3.因疫情影响导致旅游合同解除的，旅游经营者与旅游者应遵循公平原则，就旅游费用的退还予以协商解决。旅游经营者因

旅游事项需要提前预定并已实际向地接社或者履行辅助人支付的费用且不可退还的，如签证、预订国际、国内酒店、门票、国际、国内机票等，由旅游经营者将余款退还给旅游者，但旅游经营者应当提供其已支付且不能退回的有关证据予以证明。

4.因疫情影响导致旅游合同变更的，旅游经营者与旅游者应遵循公平原则，由双方协商并就延期出行、更改行程等方式变更旅游合同，对增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者；对于因疫情影响滞留在外的旅游者，旅游经营者应采取相应措施妥善安置，由此增加的食宿费、返程费等由双方协商解决。协商不成依法处理。

5.其他情形适用合同法、旅游法等法律和相关司法解释的规定。

四、明确职责强化担当

1.各区县要强化责任担当，主要负责人要坚守岗位、靠前指挥。广大党员要发挥战斗堡垒作用和先锋模范作用，坚决做到守土有责、守土担责、守土尽责。

2.加强沟通交流。各区县投诉受理人员对投诉要进行分析研究，对该类纠纷可能涉及的法律问题要提前研判，加强与投诉双方的沟通交流。

3.要做好卫生防疫和安全保卫工作，充分运用线上调解、电话调解等工作模式，切实维护本单位干部职工和广大人民群众的生命安全，严防发生聚集性疫情。