

# 疫情引发的旅游纠纷破解之道

## 准确界定 区别对待

新冠肺炎疫情的防控已取得阶段性胜利，但疫情引发的各类矛盾和问题正在不断显现，这其中，原定春节期间外出旅游因疫情产生的相关旅游合同纠纷就非常典型。

1月24日文化和旅游部办公厅下发的《关于全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动的紧急通知》(以下简称《通知》)，“要求从当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+酒店旅游产品；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。”但这个原则性规定，显然是无法解决生活中出现的各种矛盾的。

市民黄女士去年底曾预定今年1月25日后的出游行程，疫情发生后，黄女士于1月22日向旅行社提出解除旅游合同的要求，此时，文化和旅游部的这个《通知》尚未发布，因此，旅行社当时是按照旅游合同的约定退款的。近日，黄女士再次联系旅行社，要求以不可抗力相关规定增加退款金额，但被旅行社以合同已经解决为由拒绝。

那么，对于涉及疫情的旅游合同纠纷，究竟应该如何解决呢，为此，浙江导司律师事务所的三位年轻律师就相关问题为我们作了详细分析。

### 如何准确界定纠纷性质

疫情发生后，文化和旅游部办公厅于1月24日下发《关于全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动的紧急通知》，明确指出，因疫情导致旅游合同无法履行或无法继续履行的，根据我国《合同法》第117条以及《旅游法》第67条第1项的规定，应认定为不可抗力。显然，只要旅游合同因为疫情而无法履行的，肯定符合不可抗力的法定条件。

### 用不同方法处理具体的旅游合同

显然，因不可抗力影响旅游行程，导致旅游合同无法履行，双方当

事人均可要求解除合同并部分或全部免责。但在现实生活中，每个旅游合同的内容各不相同，究竟如何处理，还需要结合旅游服务合同中约定的具体内容，如出游日期、出游地点及旅游者自身因素，判断合同当事人是否享有解除权以及后期具体的退款金额。

### 1、不同时间段对合同的影响各有不同

目前，疫情期间所涉及的旅游合同纠纷，从时间段角度来说，有两种情况，一是在文化和旅游部《通知》发布之前，双方就已解除旅游合同纠纷，二是在《通知》发布之后因解除旅游合同纠纷引发的纠纷。

在1月24日前，也就是文化和旅游部尚未对是否可以继续开展旅游经营业务作出具体部署，旅行社或游客出于自身安全考虑，其中一方提出解除旅游合同而引发的退款纠纷。必须指出的是，此类合同即使是经过双方协商后解除的，也会因情况的变化而产生问题。从法律角度来说，在这个阶段的退款纠纷属于普通的合同纠纷，因此，原则上应按照旅游合同约定的退款方式来处理。

1月24日，文化和旅游部办公厅下发了《通知》，要求“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+酒店旅游产品”，并对已经出行的旅游团队提出了防控疫情的要求。因此，1月24日之后发生的团队旅游行程取消，属于不可抗力引发的合同解除。解决纠纷的途径，主要是依据《合同法》《旅游法》和相关司法解释的规定来处理纠纷。

以黄女士与旅行社之间的这个纠纷为例，黄女士预定了2020年1月25日之后的行程，但在文化和旅游部《通知》发布之前就主动提出要求解除旅游合同，旅行社已按照旅游合同的约定向她退款，这意味着双方的纠纷实际上已经解决，因此，在理论上，黄女士不能再以不可抗力为由，要求旅行社增加退款金额。

### 2、旅游者自身因素对合同履行的影响

因旅游者自身因素导致合同无法履行的，原则上并不适用不可抗力规则。但受本次疫情影响，在现实生活中也会出现一些特殊情况，应结合具体情况进行分析并处理。比如，本来已签合同的旅游者，因封城无法出行；旅游者因感染新型冠状病毒被隔离；旅游者本身是医护人员，在疫情发生后被紧急抽调支援防疫一线等，这些情况虽然是由旅游者一方造成的，但应允许其主张不可抗力条款来维护自身利益，以彰显法律的人文关怀。

### 旅游合同解除后的费用返还

鄞州有个旅游消费者向我们提出这样一个问题：受疫情影响的所有旅游费用，在退款时是否都要被扣除一定的费用？我们认为，这不能一概而论，根据相关法律和政策性文件规定，因疫情导致旅游合同无法履行或无法继续履行的属不可抗力情形，同

时，根据我国《旅游法》第六十七条、《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》第十三条的相关规定，因不可抗力影响旅游行程的，旅游者可以选择变更合同或者解除合同，解除合同后，旅行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。按照这些规定，旅行社在扣除费用这个问题上，存在三种例外的情形：

- 1、旅行社尚未向地接社或者履行辅助人支付任何费用，旅行社应当向旅游者全额退款；
- 2、旅行社虽已向地接社或者履行辅助人支付了费用，但该费用是可以退还的，旅行社应当向旅游者退还地接社或者履行辅助人可退还的部分；
- 3、旅行社主张已向地接社或者履行辅助人支付了费用，且该费用不可退还，旅行社需要提供相关证据证明其主张，比如航空公司、航空代理公司、酒店等出具的不可退还的相关证明文件或合同约定等证据。

### 旅游过程中因滞留发生的食宿及返程等问题

消费者与旅行社签订合同后，已正常出行，但在旅游中因疫情而不得不中止行程，还有的甚至被迫滞留在某个特殊地方，在此期间的食宿以及返程安排等都可能产生意想不到的问题，对此，该如何处理？《旅游法》规定：“因不可抗力因素导致旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的措施，安置好旅游者的食宿及返程事宜，并且应当协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。旅行社作为旅游服务的提供者、旅游活动的组织者，有保障旅游者人身财产安全的义务，即便旅游行程已经终止，旅行社也有义务协助旅游者处理食宿、返程等后续事宜。”显然，从原则上说，相关责任需由旅行社承担。但我们认为，如果滞留时间过长，返程复杂，可能产生数额较大的费用，如果完全由一方承担，既不符合实际情况，也不符合法律精神，宜根据实际情况逐个解决。

### 相互理解，共担风险，避免矛盾激化

对消费者来说，旅游是追求健康生活的一种特殊方法，而旅行社则通过自己的服务让消费者实现这种愿望，同时自身获得一定的经济利益，因此，在总体上符合双方的共同利益。由于疫情的发生，合同因此无法履行甚至产生纠纷，对此，我们认为，双方应相互理解、相互体谅，避免矛盾的激化，并尽量以温和的方法处理分歧。首先，可尝试自行协商，尽可能减少双方的损失；其次，如果分歧较大，也可以提请消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织进行调解。当然，如果双方涉及的经济利益较大，且无法自行解决分歧，就只能向人民法院提起诉讼，或提请仲裁机构进行仲裁。

## 平衡双方利益 化解相关矛盾

■法眼观潮 牧野

经过全国人民的努力，在付出惨痛的代价后，对新冠肺炎疫情的防控取得了阶段性的成果，但疫情引发的各类矛盾和问题还在不断显现，有的矛盾正成为法律纠纷，譬如慈溪李先生因疫情被迫取消婚礼与婚庆公司产生的纠纷、疫情期间的房屋租赁纠纷等，以及本期主稿所谈的因疫情取消旅游合同纠纷引发的纠纷，都是其中非常典型且与人们日常生活有直接关系的问题。

如何处理此类矛盾和纠纷呢？如果仅从法律角度看，疫情期间产生的许多纠纷，大都列入不可抗力范围，对此，现行法律有明确规定。但必须看到，此类矛盾的性质虽然不难确定，实

际如何解决却并不容易。以因疫情婚庆协议被迫取消，已支付的婚庆费用纠纷为例，显然，要求退还费用是准新人们的合理诉求，但要解决纠纷，也不能无视婚庆公司的利益，由于受到疫情的波及，包括婚庆公司在内的服务性行业面临着较大的经营困境。因此，解决此类纠纷不能简单引用法律条文，平衡双方利益，就成为解决矛盾的出发点，这也对相关政府部门和法院的司法审判工作提出了新的要求。

我们认为，无论是政府部门还是法院，都应更积极地做好协调工作，引入行业协会参与纠纷的化解，引导双方互谅互让，共克时艰，努力让每个纠纷的处理实现法律效果与社会效果的统一。



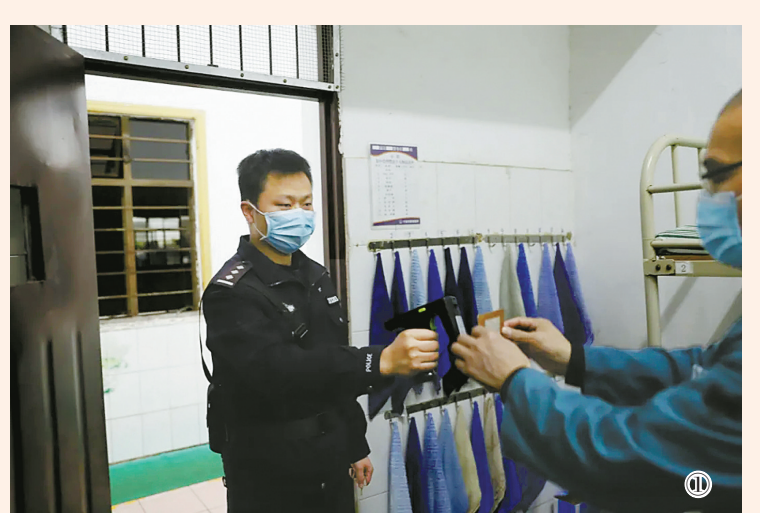
## 疫情袭来婚事停办 已给婚庆公司的预付款怎么办？

慈溪的李先生原定于今年4月12日举行婚礼。去年12月，他就与一家婚庆公司签订了合同，并支付了6000元婚庆预付款，但突然发生的疫情彻底打乱了李先生的婚礼计划。

李先生的未婚妻是一名护士，2月初她就进入隔离病房工作，由于无法确定疫情何时会结束，加上政府部门发布的相关限制性规定，两人决定取消婚礼。2月8日，李先生致电婚庆公司，说明了婚礼被迫取消的理由，同时要求对方退回已支付的6000元。婚庆公司表示，他们已为婚庆的司仪、化妆、音响、摄影等预付了数千元，如果解除合同，李先生应承担相应损失。

经过调解，双方无法达成一致意见。之后，李先生向当地法院提起诉讼。为快速有效化解纠纷，办案法官与宁波婚庆行业协会取得了联系，了解相关信息。

3月17日，通过法院的“移动微法院”平台，主持对此案的调解。李先生认为，受疫情影响无法举行婚礼要求解除合同，是其享有的正当权利。婚庆公司称其已为婚礼筹备支付了数千元，李先生必须承担损失。就在双方争执不下时，婚庆公司得知准新娘是在抗“疫”一线工作的医护人员，立即转变了态度，表达了最大的诚意。经过友好协商，婚庆公司最终同意退还一半预付款。(左边)



从1月28日开始，我市黄湖监狱开始了极为严格的封闭管理措施，对疫情严防死守，以确保万无一失。3月26日，参与封闭管理的全体监狱管理人员，终于结束了第一阶段共58天的封闭管理工作。图①，管理干警每天对服刑人员的身体状况进行检测；图②，做好每个服刑人员的相关信息登记工作。(黄湖监狱 供图)

## 疫情期间产生的劳动争议如何调解

问题之一：如果用人单位和劳动者就疫情期间劳动合同履行、工资发放数额等发生了争议，可通过什么途径解决？

【说法】根据相关规定，用人单位和劳动者发生劳动争议的，首先由双方进行协商，也可以请工会或其他第三方共同参与协商，争取达成和解。如一方不愿协商或协商不成的，那么可以通

过各类调解组织进行调解，调解成功的双方签订调解协议，不愿调解或调解不成的可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁，在仲裁中调解也是优先环节，仍不能达成调解的，仲裁会依法裁决。对裁决不服的，除法律规定的终局裁决事项外，双方可以向人民法院提起诉讼。那么诉讼是两审终审，在两审过程中，人民法院还会组织双方调解。

问题之二：疫情期间，劳动争议调解有哪些新的举措？

【说法】一是大力推广线上申请。劳动者可以通过浙江劳动人事争议调解仲裁网络平台挑选全市调解专家进行线上申请调解，劳动者足不出户，动动手指就能完成。

二是鼓励并探索“零接触”调解模式。调解员、仲裁员可利

用微信、电话、钉钉等即时通信工具组织双方当事人进行调解，避免因调解仲裁活动导致人员大量聚集。

三是调解工作应主动前移，增加案件调解环节。要求所有受理的劳动争议案件尽可能在受理前、受理后、开庭前、开庭后和裁决前均进行调解，提升案件调解成功率。

(市司法局)