

# 文化和旅游部旅游质量监督管理所

## 关于妥善处理疫情旅游投诉的若干意见

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅(局),新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局:

为贯彻落实党中央、国务院关于新冠肺炎疫情防控工作的重要指示精神,妥善处理涉及疫情旅游投诉纠纷,切实维护游客和旅游企业合法权益,提出如下意见:

### 一、准确界定涉疫旅游投诉性质

1月24日,文化和旅游部办公厅下发《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),明确要求:一是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;二是已出行的旅游团队,可按合同约定继续完成行程。根据《民法总则》规定和人大法工委解释,因疫情影响导致旅游合同无法履行的,应认定为不可抗力。1月24日前产生退款纠纷的,依照相关法律规定或旅游合同约定调解。

### 二、涉疫旅游投诉的三种主要处理方式

一是变更旅游合同。根据《旅游法》第六十七条之规定,旅行社和旅游者可在合理范围内变更旅游合同,延期至疫情解除后出行,并对包括费用支付在内的相关条款作出新的约定,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用由旅行社退还旅游者;

二是解除旅游合同。根据《旅游法》第六十七条之规定,旅行社和旅游者均可以解除旅游合同,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;

三是旅游投诉调解不成的,根据《旅游投诉处理办法》,旅游者可以按照国家法律法规的规定,向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

### 三、因疫解除旅游合同的退费原则

一是旅游企业应当在扣除实际支出且无法挽回的费用后,将余款退还旅游者;

二是国内游应按照国家或省市交通、旅游等部门宣布的退费政策进行退费,以及按照大型旅游平台企业以及景点景区已宣布的退费政策进行退费;

三是出境游应按照国家或地区已宣布的退费政策进行退费。对目的地国家或地区尚未出台退费政策的出境游产品,旅游企业应尽力协调地接社和履行辅助人进行退费;

四是旅游企业对于不能退返的费用,应提供明确的支出且不可退还费用的证明材料,确保旅游者的知情权;

五是对于涉案金额较大的出境游投诉难以达成一致的,建议游客通过司法途径解决退团退费纠纷;

六是旅游企业有义务接待游客咨询,并作好解释工作。

#### **四、关于因疫解除旅游合同的退费时间**

一是旅游企业应按照相关部门要求及时安排退费;

二是因疫停工的旅游企业应按照当地政府要求,复工后尽快安排办理退费;涉疫投诉受理时间计算应结合当地复工规定综合考虑;

三是对于暂时无法复工的旅游企业应及时告知游客,并在复工后及时处理;

四是因追款导致不能及时退费的旅游企业,应及时向游客作出说明和正式退费承诺。

#### **五、妥善处理涉疫旅游投诉的工作要求**

一是引导游客保留证据,尽量错峰投诉。鼓励不能及时复工的旅游企业组织人员通过电话、微信、邮件等线上方式及时处理投诉;

二是做好法律解释和游客安抚工作。耐心解释不可抗力的法律规定,安抚好游客因调解时间较长、退还费用不及预期等导致的不满情绪,有条件的地区可引入律师介入调解;

三是指导旅游企业妥善处理投诉。针对不可抗力的法律规定,建议旅游企业给游客提供更多的选择,增加游客的选择余地;对于解除旅游合同的,应协助旅游企业督促地接社和履行辅助人依法依规返还相关费用,维护企业合法权益,同时要求旅游企业承担对“已支付且不可退还的费用”的举证责任,最大程度地为游客挽回损失;

四是根据具体情况,可适当延长旅游投诉审理期限,为双方和解提供时间。鉴于涉疫旅游投诉量激增、旅游企业举步维艰、退费协商时间较长等原因,经各级文化和旅游主管部门同意,可适当延长旅游投诉处理时限;

五是对于涉疫投诉调解工作成绩突出的同志,各级文化和旅游主管部门应予表彰;

六是对于不配合投诉调解、损害旅游者合法权益的旅游企业,应加大督促检查力度;

七是12301全国旅游投诉举报平台工作程序暂不作调整,涉疫投诉相关情况将在统计时予以单独考虑。

当前,涉疫旅游投诉处理工作,事关人民群众和旅游企业切身利益,各级文化和旅

游主管部门要高度重视,积极妥善处理涉疫旅游投诉,及时化解纠纷矛盾,为疫情防控大局作出贡献。

文化和旅游部旅游质量监督管理所

2020年2月26日