关于贯彻文旅部[2020]年29号文：暂停经营团队旅游的法律指引!

2020年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，该通知要求：
**一、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、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。**
为更好地理解执行该通知，同时妥善处理旅游合同纠纷，降低旅行社和旅游者损失，特制定本指引以供参考。

**性质分析** 根据《民法总则》第一百八十条规定，不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。根据该通知要求，即日起，旅游企业暂停经营团队旅游，因该通知导致旅游合同无法履行的，构成不可抗力。
另根据《合同法》第一百一七条规定：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，但法律另有规定的除外。
**法律适用和处理方式**根据《旅游法》第六十七条规定： 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）造成旅游者滞留的，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。
**处理方式具体分析如下**首先，是变更合同。可以协商采取延期出行、更改行程等方式避免受本次疫情影响，待文化和旅游部取消暂停经营措施。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。
其次，是解除合同。合同不能继续履行，旅行社和旅游者也无法协商变更合同的，双方均可以解除合同。
解除合同后，旅行社应当及时停止订购或取消机票和酒店房间、及时通知地接社取消委托事项，尽量降低旅游者损失。
根据《旅游法》第六十七条规定，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，旅行社应当提供实际损失的有关证据。
但临近出发的旅游团，取消行程，旅游者的损失较大，可退还团费较低，旅游者可能因此反应强烈，旅行社应做好沟通和解释工作，妥善处理。   由于旅行社要取消相关预定，需要与航空公司、产品供应商、地接社等沟通确认最终损失金额，需要耗费大量时间，虽然国家民航及铁路部门要求不收取退票费用，但最终退费及款项退还应以与各家航空公司和产品供应商、地接社合同约定和处理意见为准，旅行社收到相关退费后再退还旅游者，还望旅游者能理解配合。   疫情严峻，确保人民群众的生命安全是第一位的，虽然疫情给旅游企业造成重大损失，但旅游企业应切实履行社会责任，全力支持和贯彻国家有关疫情防控措施，积极妥善处理有关事宜。
同时也希望旅游者能理解和积极配合旅行社采取的有关措施，尽量降低双方损失，共度难关。
文章来源：广东伟然律师事务所