**处理涉疫情旅游合同纠纷的关键点在哪里？**

中国旅游报 中国旅游报 8月9日

近日，最高人民法院、司法部、文化和旅游部联合发布了《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》）。从新冠肺炎疫情导致涉疫情旅游合同纠纷激增的现实出发，从维护社会稳定、协助旅游企业尽快复工复产、保障人民群众生命安全和身体健康的角度出发，《通知》就依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷做出具体规定。

**具有重要指导意义**
新冠肺炎疫情暴发以来，各个行业均不同程度地受到了影响，交通运输、商业、旅游、教育等更是重灾区。跨省团队旅游恢复后不久，最高人民法院、司法部、文化和旅游部针对某一行业特定问题联合发文，体现了国家对于旅游业的重视，对旅游业在推进经济社会发展、扎实落实“六保”“六稳”工作中的作用的重视，也体现了妥善处理涉疫情旅游纠纷对于旅行社复工复产的重要性。

尽管在处理因不可抗力引发的旅游纠纷问题的处理上，《旅游法》《合同法》以及相关司法解释已有明确规定，但就此次因新冠肺炎疫情引发的全球性公共卫生事件而言，基层司法、行政部门以及旅游企业和旅游者仍需要国家有关部门就法律适用提出指导性意见。《通知》的出台，无疑对当前以及今后处理类似旅游纠纷具有重要指导意义。

**重视律师的专业作用**

《通知》要求，建立健全多元化解和联动机制，强化诉源治理、综合治理，形成人民调解、行政调解、司法调解优势互补、对接顺畅的调解联动工作机制。对于调解不成的简易案件适用速裁程序，快立、快审、快结，及时定分止争。

与此同时，《通知》为律师介入旅游合同纠纷调解工作提供了法律依据，强调充分发挥律师在调解方面的专业优势。通常来说，律师仅代理一方当事人，而《通知》提出，在旅游纠纷调解过程中，律师应运用所掌握的专业知识，围绕因新冠肺炎疫情导致的旅游合同变更、解除以及后续退团退费等相关问题进行法律分析，为双方当事人提供专业咨询，以期达到更理想的调解效果。

另外，以旅游质监所为代表的行政调解，在纠纷化解机制中也具有不可替代的重要作用。行政调解往往具有调解成本低、主管部门了解行业特点、程序相对简便等特点。在实践中，各级旅游质监部门处理了大量的旅游投诉纠纷。

**积极引导变更旅游合同**

《通知》规定，依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷，积极引导变更旅游合同，慎重解除旅游合同，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、替换为其他旅游产品，或者将旅游合同中的权利义务转让给第三人等合同变更和转让行为，助力旅游企业复工复产，推动旅游业平稳健康发展。

旅游产品有着链条长、环节多的特点。尽管《旅游法》第六十五条规定了游客的法定解除权，但是在当前形势下，游客盲目使用或者滥用解除权，不仅达不到自己的预期，反而有可能会使旅游纠纷扩大化。因为在旅游纠纷中，旅行社一方无法退还团款，往往是因为其上游旅行社没有将应退还的费用退还到位，由此引发了连环债务。一味要求旅企解除合同返还旅游款，也不利于旅行社恢复生产经营。毕竟一家旅行社倒闭了，相应的旅游者的权益也会受到损害。

《通知》中还提到，提倡采取多种方式进行合同变更，在合理范围内调整合同中约定的权利义务关系。这样既可以将旅游者的损失降到最低，也有利于旅游企业复工复产，进而推动旅游业稳步恢复。

在此，笔者想提醒广大旅游者及旅游经营者，在洽商合同变更时，还应结合国内外的旅游环境，就具体变更内容和规则进行明确、详细的约定。同时，还应综合考虑团款金额、旅行社规模实力、企业信誉以及市场风险等因素，理性地做出决定，以免再次产生后续纠纷。

总之，新冠肺炎疫情对我国乃至全世界都造成了严重的影响，没有任何社会元素可以独善其身，只有同舟共济、共克时艰才能共渡难关，战胜困难。而《通知》的核心要义也充分体现了这一点。