

广东省文化和旅游厅

粤文旅综执〔2021〕207号

省文化和旅游厅关于做好旅游纠纷 典型案例报送及发布工作的通知

各地级以上市文化广电旅游体育局：

为迎接旅游服务质量考核工作，根据《广东省加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量实施方案》《2021年广东省旅游服务质量提升工作要点》有关要求，现就做好旅游纠纷典型案例报送及发布工作通知如下：

一、请各市梳理今年以来处理的旅游投诉纠纷，参照附件样式编制典型案例，内容包括：案情简介、案件评析、建议提示等。请广州、深圳、珠海、佛山市各报送5个案例，其余市各报送2个案例，于11月23日前将案例电子版发至邮箱 w1-gdwltzfdjc@gd.gov.cn。

二、各市要通过网站、微信公众号、微博等发布相关旅游纠纷典型案例，加强以案释法，增强游客和旅游企业的法律意识，引导游客理性消费、依法维权，引导旅游企业诚信经营、守法经营。

特此通知。

附件：旅游纠纷典型案例编制参考样式



广东省文化和旅游厅

2021年11月10日

附件

旅游纠纷典型案例编制参考样式

案情简介

北京游客宁某一行三人报名参加山西某旅行社组织的西藏八日游，行程日期为8月2日至8月11日，团费18568元。因新冠肺炎疫情影响，宁某按当地政策要求居家隔离，无法出行。7月29日，宁某要求旅行社退团退费，旅行社以提前预定司机为由，扣除司机费用5832元，但未提供相关凭证。游客宁某对扣除费用存在异议，认为退团是因不可抗力原因，且该费用实际并未发生，旅行社无权扣除。宁某投诉至山西省晋中市平遥县文化市场综合行政执法队，要求旅行社退回此项费用。

山西省晋中市平遥县文化市场综合行政执法队接到该投诉后，组织专人赴旅行社进行调查，并积极与投诉人电话沟通，核实事情经过。经调查，旅行社扣除的费用未实际发生，后续调解中，双方达成和解，旅行社退还游客所扣除的费用5832元。

案件评析

根据《民法典》及《旅游法》相关规定，以下三类“退团”情况均属于“不可抗力”：一是根据有关部门要求，取消跨省旅游行程的；二是取消省内中高风险地区、实施封闭封控管理区域及涉疫地区旅游行程的；三是14天内有中高风险地区、实施封闭封控管理区域及涉疫地区旅居史、报名省内游、市内游的参团人员。本案中，旅游者因采取疫情防控措施无法出行，属于不可抗力事件导致合同无法继续履行。

根据最高人民法院、司法部、文化和旅游部联合发布《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》第十条规定：“妥善处理合同解除后的费用退还。因疫情或者疫情防控措施导致旅游合同解除的，旅游经营者与旅游者应就旅游费用的退还进行协商。若双方不能协商一致，旅游经营者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。旅游经营者应协调地接社和履行辅助人退费，并提供其已支付相关费用且不能退回的证据，尽力减少旅游者因疫情或者疫情防控措施受到的损失。……”

本案中，旅行社主张的扣除5862元预约司机费用，未能向游客提供有效扣款凭证，且经调查该费用实际未发生，故应退还游客此项费用。

建议提示

根据《旅游法》，因不可抗力取消旅游行程，旅行社应在扣除已支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。对于确实不能退回的，旅行社应提供其已支付相关费用且不能退回的证据。不能提供的，则需承担举证不能的法律后果，将相关款项退还旅游者。旅行社还应积极协调地接社和履行辅助人退费，防止损失扩大，否则应就损失扩大部分承担责任。

旅行社在经营活动中，应重视妥善保存各类凭证，包括传真确认件、合同、付款凭证和发票等，避免发生纠纷时无法提供相关凭证。同时游客也应遵守疫情防控规定，避免前往中高风险地区旅游，遵守当地有关疫情防控措施，合理安排行程。若因为疫情影响取消或变更旅游行程，可以先与旅行社协商，若协商无果发生纠纷，及时向文化和旅游行政管理部门投诉，依法理性维权。

（备注：以上案例来源于微信公众号“旅游的那点事儿”）