

关于“清城区源潭镇源新二路清远国旅不予退款”的旅游纠纷典型案例分析

案情简介

市民林女士于2021年5月26日帮其父母在清城区源潭镇源新二路清远国旅（源潭营业部）报名参团，共支付3999元（持有消费凭证）。但当时受疫情影响，该团未成功出发。今年4月，市民林女士认为该旅行社正在转让他人，便要求其尽快退还钱款，但诉求无果。2022年4月6日，林女士通过12345政府热线投诉将此事投诉至清城区文化广电旅游体育局，望协助要求旅行社尽快处理退还钱款的问题。

清远市清城区文化广电旅游体育局执法监督股工作人员接到该投诉后，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，林女士一直与旅行社保持沟通，但旅行社未将团费退回。经清城区文化广电旅游体育局调解，双方达成和解，旅行社承诺分期付款退还团费3999元给市民林女士。

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及地区旅居史、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。

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，否则应当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，避免发和纠纷时无法提供相关凭证。同时游客也应遵守疫情防控措施，合理安排行程。若因为疫情影响取消或变更行程，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。