

巴西疫困

柏代华（上海，外企高管）



漫画 / 崔泓

客服经理脸上的笑容渐显僵硬，我的心也慢慢发毛。这是巴西桑托斯邮轮码头，MSC 接待大厅里人头攒动。两万公里外的新型冠状病毒疫情气势汹汹，在此看似了无声息，只是女经理手上的一纸疫情查询表透出一丝不祥。

三个选项第一条：你以往 30 天是否去过中国？我们是 12 天前出国的，敢打马虎眼吗？于是填表。

女经理盯着打钩处沉吟片刻，说要请示上级。半小时后过来问我已托运的行李箱颜色，显然是要退还行李了。明知登船无望，我还是语气平和地争辩：“我们之间有合同，在没有不可抗力的情况下，你们无权单方面终止合同。”她煞有介事地哄道：“别急，我们还在积极争取满意的结果。”

我不由暗叹邮轮公司的精妙策略。查询表谎称 30 日内去过中国者仍可能登船，只需医生复查；已经寻找退还行李箱了，却胡编

还在和船长协商。前者预防有人隐瞒不报，后者避免过激反应。为避免局面恶化，隐瞒真相有时也是无奈之举。当然说谎也得推敲字眼，you may（仍可能登船），而不是 you can（可以登船），给足盼头却不留把柄。我问有几人被拒，她答，就你们两位。

气虽不顺，理性犹在。“钻石公主”号邮轮因疫情困在日本港湾。邮轮公司闻风丧胆，换谁都不会手软，宁可错杀，绝不漏网。疫情蔓延至此，邮轮若不落实对策，一旦出事，大批游客追究其是否勤勉尽责，举证其过，面临的赔偿罚款怕是个天文数字了。

我仔细看了一眼女经理递上的拒绝登船告知书，匆匆签字确认收悉。她不停地叨叨“太对不起了”却面无愧疚之色。“你只是奉命行事，无需道歉。”说罢我拉着行李箱往外疾走。邮轮大厅夹在一大片海运码头中间，既无公交也没出租。拦下最后一辆送完登船客准备离港的出租车，吩咐司机往市区开，同时手

机打开携程网，立即订房。

入住酒店后松了口气，再喝口水定定神，开始为 10 天之后的第二段旅程发愁。巴西语言不通安全堪忧，因此预定了旅游公司的跟团游，包括伊瓜苏瀑布和亚马逊雨林。

念及魔鬼，魔鬼驾到。美国销售代理紧急邮件告知，母公司顶层下令，凡来自或过境中国不足 21 日者不得参团。掐指一算，至启程日 2 月 15 号我们出国整 20 天，少了一天。祸不单行，这下成双了，反倒踏实。当即回电：15 日除接机和入住酒店并无任何活动，不妨变通一下，我们另订酒店自行入住，16 日上午再入团。既不违反禁令，也不影响行程。代理回复既快又硬：合同约定 15 日启程，不是 16 日，歉难确认。我想，合同规定经双方同意是可以更改的呀，真是一根筋啊！

一怒之下言语中便夹枪带棒：高度赞赏贵司严守合同的契约精神。我们既不想强求合同变更，也不愿引起团友不安。但公司禁令不是国家法规，不属于不可抗力，旅游公司单方面撤约须全额退款并酌情补偿。

触及利益时美国人一向不傻，周一中午旅游公司欣然确认，同意我们自行订房入住，16 日入团，退还 15 日晚房费 180 美元。这几乎是实际房费的两倍，安抚求和意愿彰显。

我这头得了便宜还不卖乖，借机一泄多日积怨：谢谢邮件，同意贵司提议。我三天前的提议贵司未能第一时间确认，在我花钱耗时另做安排之后才姗姗接受，令人沮丧！代理小姐忙作辩解，对不起，这场疫情来得太猛，平生第一遭啊，公司上下全都晕了！

是啊，疫情猝不及防，类似突发的战争。借列宁之妙喻，两个人在打架，你能分得清哪一拳是对的哪一拳是错的？慢出拳可哀，出错拳可谅，多一点宽容就能少一些焦灼。