

# 跟团游“货不对板”，游客如何依法维权？

春意盎然宜出游，近日，湖北本至律师事务所汤炜律师走进社区普法便民点，聚焦“旅游消费纠纷”，以跟团游与约定不符、机票无故被退的案例释法，拆解旅行社、航空公司与游客间的责任边界，为出游维权筑牢法律防线。本次普法精准切中旅游消费痛点，结合居民亲身经历与诉求，让大家明晰旅游维权的法律依据和实操方法。

## 【基本案情】

**案例一：跟团游“货不对板”，景点缩水+住宿降级。**市民王阿姨和老伴在某旅行社报名“恩施3日精品游”，签订的旅游合同约定：全程入住四星标准酒店、含5个核心景点门票、无强制自费项目，团费共计1980元/人。可实际出行后，王阿姨发现行程多处与合同不符：入住的酒店并非四星标准，无电梯且卫生条件差；5个核心景点被删减2个，替换成2个免费小众景点；导游还在行程中强制要求游客参加298元/人的自费项目，不参加则被故意拖延行程。王阿姨与同行游客多次向导游、旅行社提出异议，旅行社却以“景区限流”“酒店临时装修”为由推脱，拒绝赔偿或退费。

**案例二：机票无故被退，航空公司仅赔代金券。**市民张先生提前半个月在某航空公司官方App购买了武汉飞往成都的单程机票，票价680元，选好了靠窗座位并完成付款。出行前一天，张先生突然收到航空公司短信，告知“因航班优化，该航班取消，已为您办理全额退款”，未提前电话通知，也未提供改签至相近航班的方案。张先生因行程紧急，只能高价购买其他航空公司的机票，花费1280元。张先生联系航空公司要求赔偿差价损失，航空公司却表示“已全额退款，额外仅能赔付200元航空代金券”，拒绝赔偿机票差价，双方协商无果。

## 【处理结果】

汤律师在了解两起案件的

栏目主持人：程艳

法律咨询邮箱：

whwb2025@163.com

完整案情后，调取了王阿姨的旅游合同、团费支付凭证、实际住宿/景点的照片视频、与旅行社的沟通记录，以及张先生的机票购买凭证、航班取消短信、高价购票记录等关键证据，结合相关法律规定确定了旅行社、航空公司及游客各方责任的认定依据。在律师进行代理工作后，“涉事旅行社”承认未按合同约定提供服务，构成根本违约，与王阿姨等游客达成调解协议：为每位游客退还团费差价500元，额外赔偿300元现金，合计赔付800元/人，并向游客书面致歉；涉事航空公司认可未履行航班取消的提前告知义务，且未提供合理的改签方案，与张先生达成调解协议：赔偿张先生机票差价600元，同时补偿100元现金，合计赔付700元，不再以代金券抵扣。

## 【律师解答】

**1. 旅游合同约定的服务与实际不符，旅行社以“景区限流”“酒店装修”为由推脱，是否合法？**

不合法。根据《中华人民共和国旅游法》第七十条规定，旅行社应当按照旅游合同的约定提供服务，不得擅自变更旅游行程安排。若因景区限流、酒店装修等客观原因需调整行程，旅行社应提前与游客协商一致，并提供替代方案，若游客不同意，旅行社应退还相应差价或解除合同并赔偿损失；未协商一致擅自变更行程的，构成违约，需承担赔偿责任。本案中旅行社未提前协商，擅自删减景点、降级住宿，即便有客观原因，但未履行告知和协商义务，仍需承担违约责任。

**2. 导游在行程中强制要求参加自费项目，游客该如何维**

权？

导游的行为涉嫌违法。《中华人民共和国旅游法》第三十五条明确规定，旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益；旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目，但经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。游客可拒绝参加，并保留导游强制消费的录音、视频证据，向旅行社或旅游监管部门投诉，要求退还自费项目费用并赔偿损失。

**3. 跟团游遭遇违约，游客可主张哪些赔偿？**

游客可依据旅游合同和实际损失，主张退还差价（如住宿、景点、餐饮的标准差价）、给付违约金（合同有约定的按约定执行）、赔偿实际损失（如因旅行社违约产生的额外交通费、住宿费）；若旅行社的违约行为导致旅游目的无法实现，游客还可主张解除旅游合同，要求全额退还团费，并赔偿相应损失。

**4. 航空公司因“航班优化”无故取消航班，仅全额退款未赔偿差价，是否合法？**

不合法。根据《中华人民共和国民用航空法》及《航班正常管理规定》，航空公司因自身原因（如航班优化、运力调整）取消航班的，应当提前7天以上通知旅客，并为旅客提供免费改签、退票服务；若未提前通知或通知时间不足，除全额退款外，还应根据旅客的实际损失承担赔偿责任。本案中航空公司仅提前1天短信通知，未提供改签方案，导致张先生高价购票，航空公司需赔偿其机票差价的实际损失。



汤炜 主任  
湖北本至律师事务所  
负责人  
多家政府机关、协会、  
企业常年法律顾问

## 专业领域

擅长民商事纠纷代理、刑事辩护，对于合同纠纷、侵权赔偿、婚姻家庭，企业设立并购、专利商标维权、刑事风控等高频法律事务拥有丰富的办案经验与技巧，能够有效维护当事人合法权益。

**5. 航空公司取消航班后，仅赔付代金券，拒绝现金赔偿，旅客是否有权拒绝？**

有权拒绝。《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。航空公司的赔付方式应尊重旅客的选择，不得强制以代金券抵扣赔偿，旅客有权要求进行赔付。