

# 动车停运致川西游“泡汤” 消费者能否要求旅行社退全款？

## 目前双方已达成协议，旅行社同意全额退费



近日，家住湖北的李女士反映，前段时间，她通过网络平台报名参加了成都一旅行社的川西游团，5个人交费近1.4万元。就在准备前往成都时，受暴雨天气影响，他们预订的动车停运了，因此无法按期抵达。

李女士当即联系了旅行社，申请取消订单，但被告知要扣除一定比例的违约金。几经交涉后，最终被扣了3000多元。这让李女士感到不满，她认为自己并非违约，是属于合同约定的不可抗力因素导致无法抵达，希望能全额退款。

7月3日上午，封面新闻客户端刊发了《动车停运致川西游行程“泡汤”湖北游客：属于不可抗力，希望旅行社退全款》的报道。当日下午，华西都市报、封面新闻记者获悉，目前李女士与旅行社已达成协议：李女士认可取消订单对旅行社造成的损失，愿意承担1000元；旅行社在了解到具体情况后，同意不再扣除相应费用，愿意退回全款。

### 事件

#### 动车停运致旅行无法成行 旅行社要扣20%的违约金

7月1日，李女士告诉记者，她是通过网络平台在成都大脚国际旅行社拼了一个六人团，行程是6月30日从成都出发。因一行5人中有3位是老人，且其中1位不便搭乘飞机，她便提前买好了从武汉到成都的动车票。

6月25日，李女士收到了预定车次受暴雨天气影响停运的通知。看到消息后，她立马改签，但6月26日又被告知停运，再次改签时却发现时间合适的车次已没有余票。李女士说：“我当即询问了12306的工作人员，对方回复是因为南部地区大面积暴雨导致动车无法出行。”

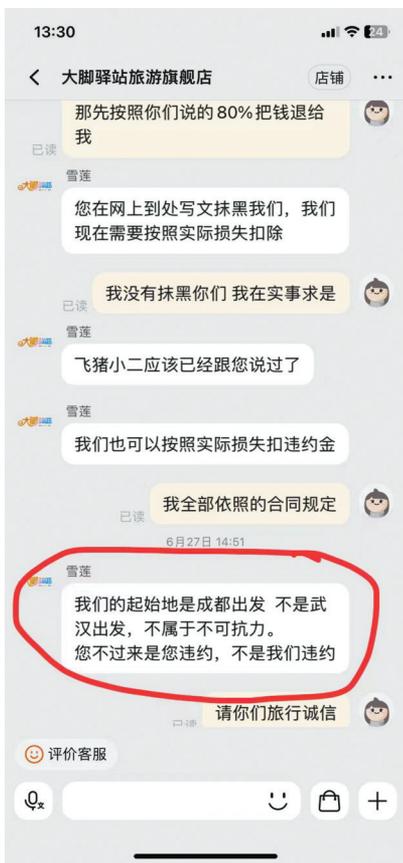
无奈之下，李女士联系到旅行社和平台，要求取消行程并退款，但被告知要扣除20%的违约金。

“去不了，我的损失也很大，我不认可要扣20%的违约金。”李女士说，这应该属于不可抗力因素导致的，当天和旅行社客服沟通也不顺畅，没有达成协议。之后，她在社交平台发了一篇名为“避雷成都大脚驿站，客服川剧变脸”的帖子，并附上了与该旅行社客服的协商截图等资料。

### 争议

#### 旅行社按“实际损失扣费” 扣除金额几经改变

6月27日，李女士让旅行社先将



李女士和旅行社客服沟通截图。受访者供图

80%的金额退还，她说：“这不代表我接受该方案，我的诉求始终是依据合同全额退款。”但此时，旅行社客服却换了一个说法，以她在网上发帖“抹黑”为由，要求李女士按照实际损失扣除。

实际损失是多少？李女士说，在沟通中，该旅行社出示了一张某客运汽车公司出具的“车位损失证明”，其中提到车位费1050元一人，“以上损失费用共计5250元，我司确认需收取该笔费用。”

在扣除5000多元后，旅行社退还给李女士8745元。李女士说，之后旅行社又称卖出两个车位，补上了部分损失，并退回2100元。李女士算了下，一来二去，总计被扣了3090元违约金。

这让李女士很气愤，退款金额说变就变，“意思是他们(旅行社)想怎么扣就怎么扣？”

该网络平台的改退规则表明：如发生商家已尽合理注意义务但仍不能避免的客观事件或不可抗力因素，导致商家取消订单的不属于商家原因。反之，买家亦然。

李女士认为，这是因不可抗力因素影响，旅行社应该退全款。

7月2日，记者联系到该旅行社一位工作人员，她说：“如果确实和顾客之间有什么售后问题，我们有正常的对接流程。”

### 和解

#### 双方达成协议 旅行社同意全额退费

7月3日上午，封面新闻客户端刊发了《动车停运致川西游行程“泡汤”湖北游客：属于不可抗力，希望旅行社退全款》的报道。

当天下午，李女士告诉记者，在成都相关部门的介入协调下，她和旅行社达成了协议。

针对此事，该旅行社相关负责人表示，取消订单对旅行社是有实际损失的，6人团中5人不来了，也要正常发团，因此扣了车位费，“后面我们补了两个人，就给她退了两个人的车位费。”

该负责人表示，按照旅行合同约定，因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程，合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同；合同解除的，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。该负责人说，之前大家对旅行合同的条款有争议，现在双方把这个事情讨论清楚了。

李女士表示，她认可取消订单对旅行社造成了一定损失，并且也认可依据合同，旅行社在不可抗力情况下应扣取实际发生的损失，再将剩余费用退回。“所以我提出，愿意承担对方1000元损失，并希望与旅行社协商尽可能退费挽回我的损失。”她说。

李女士表示，旅行社了解到武汉发生洪水灾害后，出于服务精神和人文关怀，愿意全额退费。据了解，目前正在走退费相关流程。

### 律师说法

#### 消费者有权要求全额退款

对此，四川消委法律顾问谢文强律师认为，按照李女士所言，她有权要求商家全额退款。根据《中华人民共和国民法典》第180条规定：“因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任”。不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。基于李女士家中老人身体状况，李女士一行人唯一可供出行的交通工具便是高铁。但由于天气等不以主观意志为转移的客观原因，导致李女士一家无法到达成都继续履行旅游合同的情况，属于不可抗力导致，所以李女士有权要求商家全额退款。

此外，谢文强建议，消费者可以通过向商家所在地保护消费者权益委员会投诉、向人民法院提起诉讼这两种方式积极维权，维护自身的合法权益。

华西都市报-封面新闻记者 苟春

# “砸车侠”焦大银等被授予“见义勇为公民”

华西都市报(记者 秦怡)7月3日，华西都市报、封面新闻记者从成都市郫都区获悉，成都市郫都区政府已于7月2日发布公示，授予焦大银和王益辉两人“见义勇为公民”，谢万成、陶世保、陈华亮、何刚四人则被评为“见义勇为先进个人”。

6月13日，成都市郫都区安靖街道方桥村境内，一辆小汽车掉进湍急的

河水中，驾驶员陷入昏迷，两位热心市民不惧危险，跳入水中，用石头砸开后挡风玻璃并合力将驾驶员从车中救出，再与岸上群众一道，将驾驶员送上岸，并及时送往医院。

这两位及时出手救人的市民，就是焦大银和王益辉。事发后，他们的英勇事迹全网刷屏，被网友赞为“砸车侠”。

郫都区政府表示，希望全区广大干部群众学习焦大银、王益辉、谢万成、陶世保、陈华亮、何刚六人挺身而出、见义勇为的先进事迹，发扬见义勇为、无私奉献的崇高精神，努力营造崇尚、敢于见义勇为的良好社会风尚，为加快建设“科创高地、锦绣郫都”、奋力打造成西部现代化新城作出积极贡献。

### 知冷暖

#### 成都市区天气情况



#### 省内主要城市今明日天气

马尔康	阵雨	9-23°C	阵雨转多云	13-29°C
康定	阵雨	14-19°C	阵雨	14-22°C
西昌	阵雨	20-27°C	阵雨	20-29°C
攀枝花	阵雨	22-32°C	阵雨	22-28°C
广元	阴转大雨	21-30°C	大雨转阵雨	21-29°C
绵阳	阵雨转大雨	22-29°C	阵雨转晴	23-29°C
遂宁	阵雨转大雨	23-30°C	阵雨	24-29°C
德阳	阵雨	22-30°C	阵雨转晴	23-30°C
雅安	阵雨	21-26°C	阵雨	22-28°C
乐山	阵雨	22-27°C	阵雨	24-28°C
眉山	阵雨	22-28°C	阵雨转多云	24-28°C
资阳	阵雨	22-28°C	阵雨转多云	23-28°C
内江	阵雨转大雨	23-29°C	阵雨转晴	24-28°C
自贡	阵雨转大雨	23-29°C	阵雨	24-28°C
宜宾	阵雨	23-30°C	阵雨	24-29°C
泸州	阵雨	24-31°C	阵雨	25-29°C
南充	阵雨转大雨	24-30°C	中雨转阵雨	24-28°C
广安	阵雨	24-28°C	阵雨	24-29°C
巴中	阵雨转暴雨	21-27°C	大雨转阵雨	22-27°C
达州	阵雨转大雨	24-29°C	阵雨	24-29°C

### 同呼吸

#### 3日空气质量

成都(17时)  
AQI指数 36 空气质量:优

#### 4日空气质量预报

成都主城区  
AQI指数 40—80  
空气质量等级:优或良  
成都平原部分城市为优或良;  
川南部分及川东部分城市为优或良;  
盆地其余城市为优或良;  
攀西地区和川西高原大部城市为优或良;  
全省首要污染物以PM2.5为主。  
(数据来源:各地生态环境部门官网)

### 体彩

#### 中国体育彩票7月3日开奖结果

超级大乐透第24076期全国销售267258235元。开奖号码:01、06、22、27、35、07、12,一等奖基本5注,单注奖金1000万元,追加0注。二等奖基本86注,单注奖金125651元,追加38注,单注奖金100520元。三等奖156注,单注奖金10000元。1020815446.49元奖金滚入下期奖池。

排列3第24175期全国销售40604634元。开奖号码:195。直选全国中奖8203(四川369)注,单注奖金1040元;组选6全国中奖36660(四川1738)注,单注奖金173元。58390306.11元奖金滚入下期奖池。

排列5第24175期全国销售20010826元。开奖号码:19506。一等奖50注,单注奖金10万元。18757873.82元奖金滚入下期奖池。

足球胜负平第24101期全国销售24511712元。开奖号码:31331003010013,一等奖全国中奖18(四川2)注,二等奖全国中奖411(四川33)注。

胜负平任选9场第24101期全国销售17863134元。开奖号码:31331003010013,全国中奖2590(四川168)注。

足球6场半全场胜负平第24135期全国销售674604元。开奖号码:131100001011,全国中奖2(四川0)注。

足球4场进球第24135期全国销售3299550元。开奖号码:10000312,全国中奖44(四川3)注。

本期兑奖截止日为2024年9月2日,逾期作弃奖处理。