

# 坐地起价货不对板还不让退 平台预订酒店 怎一个乱字了得

## A 图片显示酒店豪华 实际简陋货不对板

王女士说,她们一家准备从济南坐火车到威海旅游,考虑到入住便利,就通过同程××小程序预订了一家位于威海火车站附近的酒店。

网上宣传界面显示,这家酒店开在一栋豪华大楼里,酒店公共区域很整洁,大堂看起来高档又宽敞。该酒店几年前才装修过,房间铺着地毯,摆放着木制家具,装潢干净温馨。

然而,王女士一家人到达后,发现酒店只是一栋大楼的其中两层,根本没有图片上显示的豪华大堂,酒店接待处桌椅很破旧,桌子还缺了一角。

登记入住后,王女士发现房间里的设施与平台上宣传的图片、文字等描述存在很大差别:房间并不大,一开门就传来下水道的味道,地毯还有一股霉味。卫生间的门锁坏了,马桶位特别窄,还对着玻璃窗,窗帘也拉不上。

“实际情况与宣传反差太大了。”王女士说,这样的酒店房间一天价格为597元,她还预订了2天,深感不值的她立即和酒店前台交涉想要退房退款,前台称“已经办理入住没办法取消”。

继续交涉后,前台又表示酒店目前还未收到预订房费,让王女士“找平台”。

王女士致电同程××,平台客服一开始表示“需要扣除当天房费,退一天的房费”。在她详细描述酒店实际情况与平台宣传的有多么不一致并表示要投诉后,客服表示可以弥补一定的里程权益。王女士拒绝后,客服回复:“需要告知高级别客服,4小时内回复。”但王女士却迟迟等不到再次回复。

无奈之下,王女士一家自行离开该酒店,重新入住其他酒店。到准备回济南时,平台显示订单已结束,当天房费无法退款。于是王女士拨打平台所在地的市场监管部门热线电话进行投诉。之后,平台主动联系她,退还了半天的房费。

类似的经历,浙江绍兴的范女士也遇到过。范女士通过另一平台预订入住杭州高铁站附近的一家酒店,房费276元一天。入住以后发现,房间卫生条件不佳、多件物品无法使用,与平台上酒店描述不符,遂提出退房退款。酒店前台称保洁人员已下班,无法打扫房间并拒绝退房退款。

范女士与酒店反复沟通后,酒店同意线上退订单,但因已入住,需收取80元费用。

对此,中央财经大学法学院副教授王叶刚认为,酒店实际情况与事先在平台上提供的图片、文字描述等严重不符,这样的“货不对板”构成违约。消费者有权要求退单。在消费者退单的情形下,退款义务的主体应当是酒店经营者,但如果房费仍在平台处存放,在合同解除后,平台应当将房费退还给消费者。

## B 随意设置不可取消 属于无效格式条款

还有不少消费者被预订酒店的取消条款“背刺”了。

今年五一期间,西安的应女士原本计划前往某热门城市旅游,她于4月29日预订了该地某民宿。第二天,她因行程有变,在平台上退订民宿,结果被收取了50%的房费作违约金。

“从我预订到退订不到24小时,而且距离入住还有3天,为什么还要收违约金,而且金额那么高?”应女士对此十分困惑,找客服沟通后,客服告诉她平台订单规则写着下单30分钟内免费取消,超过30分钟要收取房费的50%。

### 建议

## 加强指引依规处罚 推行阶梯取消政策

受访专家认为,对于消费者通过平台预订酒店遭遇“货不对板”、无法取消、坐地起价等种种乱象,需要相关主管部门、预订平台等主体共同努力进行规范。

西南政法大学行政法学院副教授杨尚东认为,酒店入住环境“货不对板”与平台对商家资质审核力度不够有关,商家与平台方互相推诿使消费者权益得不到保障。对此,监管部门可对平台进行约谈,督促平台方加强对入驻商家的资质审查,自觉履行保护消费者权益第一主体责任。

近日,广东省消费者委员会组织开展了“在线旅游平台酒店预订规则调查”。目前,广东省消费者委员会已对调查涉及的6家平台进行了约谈。6家平台均表示将进一步拓展更多优质可取消的酒店资源,其中一些平台将逐步引导酒店出台“阶梯取消”等退改政策。

在赵忠奎看来,消费者从酒店预订到入住通常会有一定时间差。在这期间,除不可抗力等法定解除合同的情形外,还有一些合理的主客观因素会影响消费者入住。如不考虑这些因素而一味由消费者承担取消订单所带来的风险,有失公平。除了提醒消费者谨慎选择下单外,积极推行“阶梯取消”等退改政策也很必要。

针对节假日等时段酒店住宿价格往往出现涨幅的情况,杨尚东认为,各地价格管理部门应尊重供需规律,因地制宜

应女士说,她后来登录平台打开订单,仔细寻找才看到“30分钟内免费取消”几个字,并且付款界面中并未写明超过30分钟后退款怎么收费。最终,在某第三方消费者服务平台的协调下,应女士接受了扣款10%房费的方案,要回了所谓“规则”之外40%的房费。

记者梳理发现,不同平台取消预订的条件不同,有些酒店预订后可以在入住当天17点前取消;有些酒店规定“订单确认后30分钟内免费取消,逾期不可取消”;有些酒店只标注了“不可取消”。还有些酒店则规定,超过免费取消时间需要支付20%的房费或更高金额作为违约金。值得注意的是,这些取消条件有些可以在付款界面直接看到,有些则比较“隐蔽”,需要在相关条款中仔细寻找。

在王叶刚看来,酒店预订取消条件属于格式条款,商家应当以显著方式提醒消费者注意,否则消费者有权主张其不成为合同的内容。即便消费者接受该条件的限制,但如果因行程变化等原因而需要终止合同的,仍可以考虑通过司法等途径终止合同。

西南政法大学经济法学院副教授赵忠奎认为,经营者不考虑不可抗力等法定解除合同的情形而随意设置“不可取消”等条件,是典型的排除消费者权利、加重消费者责任的“霸王条款”,属于无效条款。如果经营者所设置的“不可取消”条件是以其提供更优惠的酒店预订价格等让利条件为前提,那么在司法实践中通常不会认定其为无效。

## C 遇节假日坐地起价 超过限度构成违法

除了上述乱象外,记者注意到,每逢节假日,部分酒店就大幅度涨价已然成为惯例。

根据王女士提供的信息,其之前遭遇的“货不对板”酒店同房型节假日价格为平时的3倍多。甚至在有演唱会等文艺活动期间,一些地方的酒店价格也会水涨船高。

“我有次在江苏常州看演唱会,一个平时120多元一晚的快捷酒店,演唱会当天直接飙升到1300多元一晚,价格涨了十倍还多,星级酒店的价格就更贵了。”上海的一位音乐爱好者告诉记者,很多去看演唱会的粉丝无奈只能拼房睡。

前不久,超强台风“摩羯”袭击海南等地,海口部分地区出现短暂停电,不少居民选择住酒店。然而,据居民反映,海口部分酒店出现涨价的情况。其中一家公寓酒店平时客房销售价格为87元至275.19元/间/晚,9月7日至8日,提高到604.8元至1043.4元/间/晚,一夜之间价格涨了7倍。

尽管节假日等时期客房紧俏,这样的坐地起价是否合法?记者梳理发现,早在2010年,国家发展和改革委员会等三部门联合发布了《关于规范酒店客房市场价格的意见》,要求旅游热点区域和大型活动场所周边地区,可依法对酒店客房价格实施最高限价等临时价格干预措施,保证酒店客房价格基本稳定。此外,目前部分省市也已针对酒店行业发布价格行为合规指引,对酒店经营者价格行为进行规范并给以合理引导。

受访专家认为,酒店价格虽属市场定价范畴,但特殊时段涨价仍应有限度。赵忠奎说,根据价格法、《价格违法行为行政处罚规定》等规定,酒店经营者通过违法方式哄抬酒店价格,推动酒店价格过快、过高上涨的,可以由主管部门视情责令改正、没收违法所得、罚款、责令停业整顿甚至是吊销营业执照。

实践中,已有酒店因价格问题被市场监管部门处罚。今年8月,贵阳市市场监管部门公布了一起酒店价格违法典型案例,某酒店在8月3日当地举办音乐节期间大幅涨价的行为,违反了价格法有关规定,属于哄抬价格的违法行为,拟对该酒店罚没共计11.23万元;9月11日,海南省市场监管局集中曝光了11起涉嫌价格违法案件,目前已对4起酒店哄抬价格案件发出行政处罚告知书。

合理吗



“简直糟透了。”谈起近日前往山东威海旅游住酒店的经历,济南的王女士忍不住向记者吐槽。

在同程××小程序上对比了不少酒店后,王女士被某酒店宣传图片所吸引并成功预订该酒店。但等她入住时才发现,原本宽敞明亮的房间实际却十分狭小,而且设施陈旧,卫生间的门和窗帘甚至都是坏的。

记者调查发现,很多消费者都有和王女士类似的经历,在旅游旺季、节假日通过平台预订酒店,遇到酒店入住环境“货不对板”、预订酒店“不可取消”、大幅度提价等问题。

记者在某第三方消费者服务平台检索发现,与“酒店”有关的投诉超过18万条。有消费者感叹:在旅游旺季、节假日通过平台预订酒店,住上舒心的酒店“太难了”。

”

节假日