



提前预订平潭民宿 商家加价未成毁约

五一住宿订单被取消现象,放眼全国并非个案;省消委会表示,商家取消订单再涨价,明显违规,消费者可维权

■海都记者 梁展豪
实习生 陈谊 文/图

“五一”假期临近,有游客发现提前订好的住宿订单被“毁约”了。并且,这还不是个例。记者在社交媒体和线上投诉平台搜寻发现,连日来,“五一”住宿订单被取消现象并不罕见,理由更是五花八门,“不营业了”“房东卖房了”“家电坏了”……对此,省消委会相关人士表示,经营者加价或者变相加价,明显违规,消费者可维权。

订单被取消后 平潭一酒店直涨超10倍

陈女士是湖北武汉人,今年“五一”假期计划来平潭旅游。2月6日陈女士在美团平台上预订了4月29日到5月3日的民宿,总费用1928.96元。

4月11日,陈女士收到商家的联系,要求陈女士更改入住时间,并解释因电源问题无法入住,但陈女士在平台上查询到民宿

预订界面依旧显示可以正常预订,并且可以正常入住。随后商家与陈女士加上微信,商家表示希望陈女士出钱500元用于修理,沟通过程中,陈女士表示商家多次暗示其他民宿都在涨价。

在与商家沟通未果后,陈女士最终选择在美团平台上投诉。但结果令

陈女士更加失望,美团平台介入后,商家还是坚持陈女士必须支付500元的费用,而平台也未给出合理的解决方案。陈女士告诉记者目前最新的情况为:在并未和美团协商一致的情况下,商家私自取消了订单。

无独有偶,网友“晴”在网络平台上同样发文表示,

自己也遇到假期临近而酒店变卦的事情。这位网友也提前预订了“五一”假期期间的平潭酒店,但却直接被商家取消了订单,而再次点进这家酒店的预订界面,同时期同房型价格直翻10倍不止。网友“晴”表示,“五一”涨价可以理解,但涨价10倍以上,商家做一次性生意,实在不该。

房价过高取消订单 商家被罚并责令改正

酒店客房趁“五一”临近大幅涨价;游客已订好的民宿,经营者中途单方违约加价。针对此类欺客诈客行为,近日,平潭综合实验区市场监管局进行了整治。

18日,网友“午山云海”在今日头条发帖称,平潭一家位于海坛片区东湖庄的

酒店“五一”期间房价过高。当天下午,平潭综合实验区市场监管局多名执法人员来到涉事酒店核查情况。经查实统计后发现,该经营者签订的《平潭综合实验区住宿业价格承诺书》中对外承诺的价格大幅高于2021年6月单间(大床房、高

级大床房)实际成交均价。该行为违反了相关规定,目前已经责令改正违法行为,并罚款人民币7万元。

11日,平潭综合实验区消费者投诉举报指挥中心收到消费者投诉举报,称自己在线上平台预订了芝某家民宿,原本商定“五一”期

间住宿费为2天899元/套,并向商家支付了定金,可对方突然单方面违约并取消了订单。

后经核查,商家这一行为涉嫌违反了相关规定,构成未按照约定向消费者提供住宿服务的行为,决定对其处以4000元的处罚。

酒店取消订单 博主教你维权

在小红书平台上,记者找寻到了不少预订酒店被临时变卦的帖子,而同时也发现了多篇“维权攻略”。“五一前,酒店取消了订单,一招搞定”“酒店涨价被退单,亲身经历教你维权”“五一民宿违约,消费者该怎么做?”这类帖子获得了不少人的关注。

不少博主以自己成功

维权的经历现身说法。在一篇名为“节假日酒店借口涨价,维权成功”的帖子中,该博主详细讲述了遇到预订好的酒店,临近入住时被退订的情况下,要如何维权的明细。该博主表示:“首先联系订房平台,讲明原因后,让平台方介入联系酒店,其间与平台不断交涉;接着,记住酒店的名字和

订单号码,在12315平台上投诉酒店,要求合理赔偿。”她表示,在这之后会有三种处理结果,一是在不涨价的情况下,平台联系第二家酒店并在后台直接转单,用户按原价顺利留房入住;二是平台进行小额赔偿,并表示歉意,且会严惩该酒店;三是12315方面持续跟进,消费者获得

消委会:额外加价违约,消费者可维权

对此,福建省消费者权益保护委员会法律研究中心主任洪序耿表示,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》及《明码标价和禁止价格欺诈规定》,经营者不得在标价之外,

加价出售商品,不能收取任何没有予以明示的费用。“在消费者成功预订客房住宿服务后,就已经跟经营者形成了服务合同关系。那按照这种服务合同关系,双方要严格履行各

自的义务,如果经营者在标价之外,去加价或者变相加价,收取一些没有予以明示的费用,是明显的违规行为。”

洪序耿提醒,在与商家沟通的过程中,尽量在下单

退款和赔偿,维权成功。

该博主告诉记者,“我五一期间打算出游,所以提前预订了酒店,共支付852元,但临近出行时被要求退订。因为不想和商家‘扯皮’,就直接向平台和12315投诉,维权过程中我的态度非常强硬,最后平台给我补了预订其他酒店的差价100多元,并且赔偿了459元。”

平台或是微信、短信上沟通,同时做好截图存证。下好订单后,要保存好相应费用的付款凭证、订单编号等信息,一旦发生消费纠纷,可以向消委会或是相关主管部门进行反映。

别信商家诱惑 避免低价陷阱

面对“五一”旅游高峰,福建省消委会发布了“出游八注意”

消费者注意防范。

一、提早安排,从衣、食、住、行等方面制定详细出游计划。二、跟团游要选择正规的旅行社或是大的旅游平台。三、消费者在签订旅游合同之前,应当仔细阅读合同中的每一项条款,特别是在旅游路

线、景点、饮食、住宿、交通工具等方面尽量在合同中明确。

四、要相信旅游价格与服务一定成正比,低价旅游必然暗藏陷阱。五、旅行过程中注意保管好贵重财物,同时也注意保护好自身的人身安全,听从领队的安

排,遵守景区的安全提示,同时谨慎参与高风险项目。六、就餐时应根据实际需求适量点餐、适量取食、公勺公筷,餐后打包,厉行节约。

七、旅游购物时不要被商家的促销宣传所诱惑,要选择正规场所购物,

仔细查看商品厂名厂址、生产日期、保质期、合格证等相关信息。特别是旅游时购买珠宝玉石等贵重商品,一定要到资质齐全的正规场所,索要鉴定证书、购物凭证等。

八、在消费过程中,请消费者妥善保管好相关购

物凭证或线上聊天记录。一旦发生消费纠纷,消费者可先与经营者协商处理,协商不成的应及时向当地旅游、市场监管、消协组织等部门反映或直接拨打12315、12345热线进行投诉举报,依法维护自身合法权益。



社交平台上有不少吐槽被「退订」的帖子

增开公交定时班车 地铁运营时间延长

五一假期,福州交通运输部门加强保障市民出行需求

海都讯(记者 林涓) 记者获悉,为满足“五一”假期市民出行需求,福州交通运输部门采取增开定时班车、延长运营时间等方式,加强公交车、地铁等保障服务。

“五一”假期客流高峰期,市道运中心将增开公交定时班车,重点保障前往大学城、马尾、五四北等区域的市民夜间出行需求。

火车站北广场10路、133路、51路、20路等4条线路收班后共计增开7趟定时班车。火车南站的K2路末班根据动车末班时间适时调整,124路、305路等线路收班后共计增开5趟定时班车。

4月28日、5月2日、5月3日夜间客流高峰时段,火车站北广场K1路、

K2路、5路、10路、55路、308路、170路、地铁接驳17号专线共增开28趟定时班车;火车站南广场178路、K3路、323路、355路共增开9趟定时班车;火车南站140路、176路、306路、167路共增开12趟定时班车。

此外,市道运中心将组织出租车企业安排100辆出租车,于4月28日、5月3日夜间,在福州火车站、福州火车南站开展循环兜底保障。

5月3日,福州地铁在常规末班车基础上全线网各线路运营服务时间均延长,地铁1号线、2号线、5号线延长运营30分钟,6号线延长运营90分钟,各线路末班车始发时间延至23:30,方便市民游客出行。