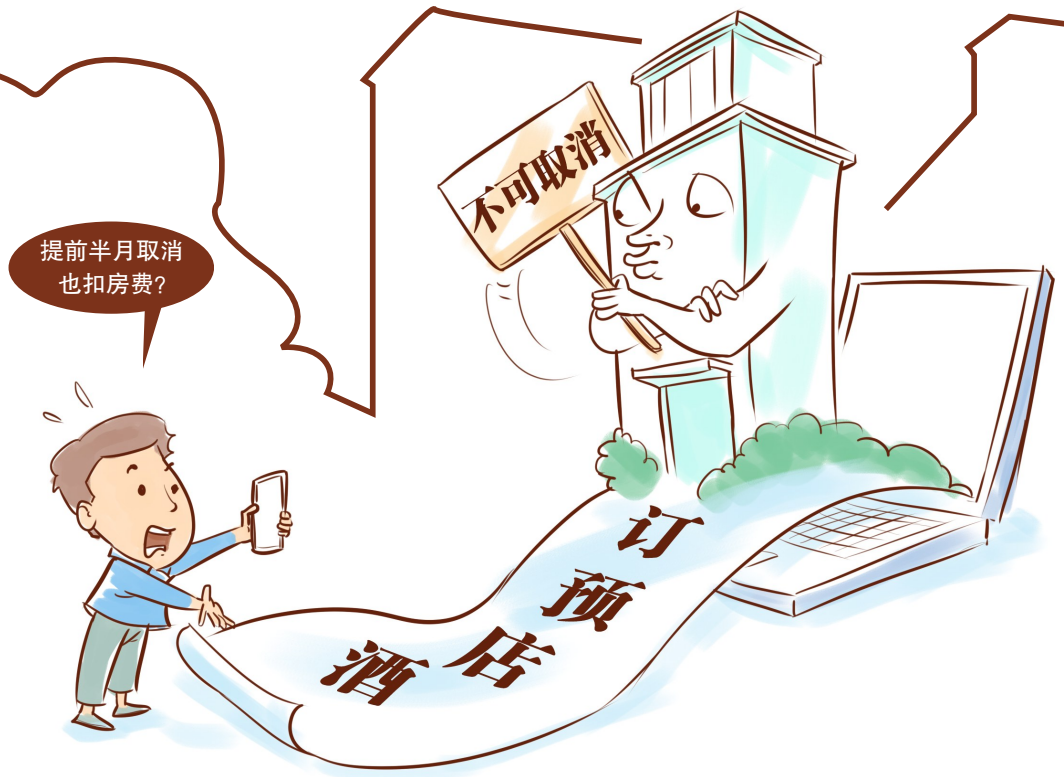
海峡都市报 报料：智慧海都 968880
2024年9月30日 星期一 责编/李焕泉 美编/建隆 校对/李达

N北京日报客户端 北京青年报

国庆假期将至，不少消费者选择在网上提前预订酒店。然而，平台上部分酒店规定“不可取消”或仅支持“30分钟内免费取消”。一旦行程有变，消费者可能面临退订难的问题。即使提前多天申请取消，也将被扣除房费。这样的规则究竟是否合理？消费者又该如何避免不必要的损失呢？对此，记者进行了调查。



建隆/漫画

酒店预订『不可取消』合理吗？

提前半月退仍扣费，规则太苛刻引争议

现象

取消规则差异大 部分订单不能退

“原本以为只要提前申请，酒店就可以免费取消，但现在发现并非都是这样。”国庆假期，李女士打算跟家人一起去成都旅游，从在线旅游平台预订酒店时，得知不同酒店的取消规则各不相同。“多数酒店支持入住当天12点或18点前免费取消，可还有一些酒店直接标明‘不可取消’或者只能‘30分钟内免费取消’。”

以一家临近二环高架路的酒店为例，国庆假期期间，各个房型均显示“订单确认后30分钟内免费取消”，而平时则支持“入住当天18点前免费取消”。

相比之下，部分酒店取消规则更为苛刻。以西安的一家酒店为例，10月2日至3日每间每晚价格为1274元到1896元不等，“政策与服务”中均显示“不可取消”。而另一家西安酒店在同一天每间每晚价格为296元到518元不等，同样是清一色的“不可取消”。

“这种‘不可取消’最无语，哪怕刚订完，距离入住还有很长时间，也可能被扣全部房费。”打算在国庆假期去西安旅游的刘先生也对这样的规则不满，“等于是‘一刀切’，无条件让消费者承担全部责任。”

在黑猫平台上，有消费者反映，自己在某生活服务平台花费1742元预订酒店，之后平台多次弹出降价提醒，几天时间降了500元。消费者向平台客服提出退房退款或者补偿差价，但平台不予理睬。在这位消费者看来，酒店“不可取消”的规定属于霸王条款。

对此，广东省消费者委员会日前专门组织开展了“在线旅游平台酒店预退订规则调查”，通过对平台提供的服务协议、条款规则、酒店信息展示等内容进行比对分析发现：超四成酒店全部或部分房型为“不可取消”或仅支持15/30分钟内免费取消。

“您预订酒店时可以看到，有的房型会展示不同价格，对应的退款规则也是不一样的。贵一点的通常规则相对宽松一些，比如入住前一天或当天都可以免费取消，所有的退款规则会在预订详细页面上有所展示，建议您在预订前看清楚。”某在线旅游平台的工作人员解释称，国庆假期期间，很多酒店都需要提前安排，“如果到时候临时改变，导致酒店没能在节假日把房间卖出去的话，损失会比较大，所以会制定一些比较严格的规则”。

调查

平台酒店不一致 扣费与否说法乱

取消规则究竟由谁设定？某在线旅游平台的工作人员告诉记者：“酒店跟平台合作的时候签订了合同，有些酒店担心客人频繁预订或取消，导致房源被占，所以会设置一定的条款。扣除的房费会先在平台这里，之后给酒店。”这名工作人员称，“有些酒店不看您是什么时候订的，只看规则，有些酒店相对人性化一些，如果确实来不了，也可以帮您取消。如果您看中哪个酒店，觉得不好沟通的话，也可以联系我们，我们来帮您跟酒店沟通”。

记者在调查中发现，即使是同一时间同一酒店的同一房型，价格也可能各不相同。以广州一家酒店为例，在线旅游平台上显示，国庆假期期间标准大床房无餐食的价格共分三档。

其中，价格最低的每间每晚为694元，显示“30分钟内免费取消”。价格居中的每间每晚为797元，显示“10月2日12点前取消，每间每晚扣80元”。价格最高的每间每晚1023元，显示“10月2日18点前免费取消”。

记者致电酒店，咨询实际预订政策是否如平台所列。前台工作人员表示：“如果您是在平台上预订，建议联系平台。如果通过酒店预订，可以加前台的微信，支付一天的房费。如果行程有变动，可以提前一天联系，这样就不用扣费，也不受平台上那个30分钟的限制。”

“如果您执意要退的话，到时候我们可以联系酒店帮您协商，但具体要以酒店那边的回复为准。如果酒店实在不取消的话，平台也会有自己的方案尽量帮用户挽回损失。”某在线旅游平台工作人员称，“平台建议您预订一些连锁酒店，因为这种即便规定订单不可取消，后续我们去协商的话，大概率也还是可以操作的。但如果是一些民宿，协商起来往往比较困难。”

专家

“不可取消”不公平 建议阶梯式收费

“酒店预订时规定‘不可取消’，可能涉嫌侵犯消费者的公平交易权，也违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称‘消法’)的有关规定。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江谈到，消法明确指出，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

“有的消费者在取消订单时，距离入住还有很长时间，酒店完全有机会再次售出，而酒店却要求扣除全部房费，这显然加重了消费者的责任。”陈音江提出，当消费者面临不可抗力等因素时，有权利要求免费取消。即使是消费者个人原因需要取消订单，也不适合采用“一刀切”的方法，而是可以借鉴机票或者火车票，根据取消订单时距离入住时间的长短阶梯式收取费用。

在此前的调查中，广东省消费者委员会也认为：“不可取消”条款由经营者单方制定，消费者无法对解除合同的具体情形及相应的违约责任进行更全面、更合理的约定，导致无论出于什么原因、处在什么情形，都不能取消订单。此外，无论是否造成经营者损失、损失多少，取消订单就被扣除全部房款，此种做法将退订潜在风险当成实际损失全部转嫁到消费者头上，明显有失公平。

“建议消费者预订酒店时选择正规平台，仔细查看预订日期的收费标准、取消规则等。”陈音江说，由于平台可以实行差异化经营，即使同一家酒店，在不同平台上面的收费标准和取消规则也可能不同，消费者可以“货比三家”，寻找最适合自己的方式。“下单以后可以通过截图等方式保留相关证据。如果权益受损，可以跟酒店或平台协商。如果协商不成，还可以向消费者协会或者文旅部门投诉，依法维护自身合法权益。”

观点

应完善 酒店订退房制度

酒店预订后不可取消属于霸王条款，涉嫌违反相关法律规定。我国《消费者权益保护法》明确规定：不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

今年7月施行的《消费者权益保护法实施条例》明确，经营者不得利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者的责任或者限制消费者依法变更或者解除合同。

部分酒店设置预订后“不可取消”的限制性条款，是因为担心消费者退订给自己造成经济损失。然而，这种可能性对于酒店整体利润的影响并不显著。

酒店和平台如果担心退订给自己造成经济损失，正确的做法应是制定合理的阶梯退款规则，比如预订多少天内允许无条件取消，多少天内附加条件取消（比如扣除部分钱款），距离入住时间越近，扣除比例越大，24小时内不能取消。消费者预订酒店后单方取消的，就算构成违约，需要承担违约责任，也是有法律规范的，需要根据一方违约的后果以及给对方造成的损失，由双方约定合理的违约责任。从这个角度而言，酒店如果在消费者退订后单方面扣除全款，是谋求不该有的利益。

各地相关部门应要求酒店和平台全面优化交易格式条款，完善酒店订退房等制度。消费者在预订酒店时，也要先充分了解预退订规则，尽量不选择“不可取消”的酒店或房型，避免不必要的损失。

新闻 发行 便民 一号直拨 968880
广告热线 福州：0591-87095489 厦门：0592-5057110 泉州：0595-22569013

印刷：晋江市梅岭南路507号福建日报社（泉州）印务有限公司 电话：0595-82033695