



北京晚报 法治日报

春节假期临近,不少人开始计划出行,提前订好酒店是关键。但到了快要出发的日子,却被告知酒店要涨价或根本没订上,或者遇到酒店入住环境“货不对板”等问题。遇到大幅度提价或者“货不对板”的“酒店刺客”,消费者该怎么办?



### 提醒 遇酒店“劝退” 别入套

如今,消费者预订酒店后,酒店毁约的现象也频频发生,其目的都是让消费者取消订单,他们再另外卖个好价钱。这种行为构成欺诈吗?对此,冯荣芝表示,如果只是骗消费者取消订单,认定欺诈很难,但是这种行为肯定构成违约,商家必须要承担违约责任。

秦彬则解释说,服务提供者是否构成欺诈,要看是否以虚假宣传的方式夸大出售产品或提供服务的价值,或隐瞒商品或服务对于消费者的不利瑕疵,以求达到使消费者以错误的认知而付出与预期商品或服务不匹配的对价。

秦彬同时指出,违约和欺诈的赔偿额度不同——构成违约时,赔偿的认定主要适用损失填平原则,即损失多少赔偿多少;同时依据消法,如果商家侵犯了消费者享有的公平交易权等,也应给予相应赔偿。如果商家构成欺诈,则需要承担三倍惩罚性赔偿。

冯荣芝提醒,遇到酒店“劝退”千万别入套,如果消费者主动退订,法律上则视为自己解除了合同,之后再难获得救济。

去年“五一”“十一”假期,多地市场监管部门开展了针对旅游市场价格监管的专项执法检查,有酒店因恶意退单受到处罚,后经监管部门调解,平台和酒店方面对消费者共同进行了赔付。

冯荣芝建议,若遇到商家恶意退单,可向市场监管、消协等单位投诉举报,要求介入调查。同时保留好订单等证据,以供后期维权使用。

### 声音 加强指引 依规处罚

针对节假日等时段酒店住宿价格往往出现涨幅的情况,西南政法大学行政法学院副教授杨尚东认为,各地价格管理部门应尊重供需规律,因地制宜衡量并确定具体的限价标准,对于违反限价标准的酒店,可根据《价格违法行为行政处罚规定》等依法及时处罚。

“还可参考此前山东省淄博市市场监督管理局、贵州省市场监督管理局的相关做法,发布关于规范住宿行业价格的告诫函,对住宿业及第三方平台的定价行为作出合规指引,明确处罚措施,在节假日期间加强对酒店住宿的巡查检查,依法对此类坐地起价行为进行曝光。”他进一步补充道。

### 案例1 出发前被酒店“放鸽子”

不仅是价格问题,还有消费者提前订酒店,却订到了不存在的“幽灵房”。孙先生就有过这样的遭遇,他起诉酒店预订平台和某旅行社一案近日在北京朝阳法院一审宣判。

事发2023年“十一”假期前,当年9月22日,孙先生通过某平台下单,预订了苏州平江路旅游区一精品民宿的家庭房。当时他支付了10月1日至3日连续三晚的房费,总计3503.22元。当天,孙先生就收到了平台发送的确认短信,显示客房预订成功。

之后,孙先生做好了前三天的行程安排,提前预约了博物馆,购买了高铁票。直到9月28日,他突然接到平台通知,其预订的民宿因为房型错误,无法入住。

“平台客服告诉我,是由于合作方广州某旅行社未及时更新酒店房型信息,导致我预订的家庭房根本不存在,所以无法入住。实际房型是一间大床房,但我们一家4口人,无法满足需求。”孙先生告诉记者,平台客服要求他取消订单,并同意赠送一张50元的优惠券,被他拒绝。随后,提供酒店预订服务的旅行社也打来电话表示,如果孙先生同意取消订单,愿意赠予首晚房价作为赔偿。

“当时已经临近假期,位置好的酒店基本订光了,很难找到合适的酒店。而且酒店价格还有上浮,只赔偿首晚房费,肯定是不够的。”孙先生拒绝了对方的赔偿方案,并告知自己会走法律程序。

后来,由于找不到可以连续居住的酒店,孙先生一家不得已三天换了三家酒店。“酒店地段差了很多,我们不仅付出了时间成本,拖家带口换酒店也很不便,心情更是受影响。”至今,孙先生还是很气愤。

孙先生认为,平台和旅行社的行为构成消费欺诈,侵犯了消费者权益,事后诉至法院,索赔三倍房价损失1万余元。

应诉时,平台运营方某科技公司表示,平台仅提供酒店信息展示,并不提供酒店预订服务,也不参与或提供任何具体的服务交易。APP中的房型清单、房型详情、预订页、酒店主页等显著位置均展示了商品、服务来源,并对服务商的信息进行了公示,该公司已经尽到了平台的审核、公示等义务。

旅行社方面也承认,孙先生预订的酒店图片及房型是由其上传,并负责提供酒店预订服务。这次是因渠道供应商提供的数据匹配错误,才导致孙先生预订的房型有误,并非故意欺诈,因此只愿意赔付一晚房费1167元。

### 法院审理 旅行社被判担责

朝阳法院审理认为,结合在案证据可知,旅行社作为提供酒店预订的服务方,已多次通过平台联系孙先生,主动告知房型错误的情况,旨在妥善解决问题和及时止损,并无欺诈的故意。“尽管消费者不认可补偿方案,但是从服务提供方的行为目的来看,意在止损,而非为了获得更大的利益,所以法院最终没有认定欺诈。”本案主审法官秦彬解读说。

尽管如此,由于旅行社的行为存在重大过失,也要承担相应的赔偿责任。因此法院酌情判决涉案旅行社赔偿孙先生三晚房价3503.22元。因平台方以显著方式告知了消费者服务提供方的真实信息,法院认为其已尽到告知义务,因此平台方不用担责。

### 案例2 虚假标五星误导消费者

预订酒店还要提防被欺诈。此前,北京互联网法院就审结了一起预订酒店平台虚假标注五星,致使消费者误认为是五星级酒店的案例。

樵先生通过某平台预订了一家“五星级”酒店的房间。入住后,他发现酒店硬件设施和服务水平较差,感觉达不到五星级标准,于是专门查询,结果发现在五星级酒店名录里没有这家酒店。樵先生认为,平台虚假标注五星的行为构成欺诈,要求平台依照消费者权益保护法的相关规定退一赔三。

预订酒店的平台公司辩称,他们在酒店名称后面标注的5颗星,并不是五星级酒店的标志,而是对酒店的一个评分。



### 法院审理 平台被判欺诈

法院审理后认为,虽然被告未直接以文字形式宣传涉案酒店为“五星级”酒店,但根据人们日常生活经验及约定俗成的判断标准,已足以误导消费者,构成欺诈。鉴于樵先生已经入住酒店,所以对其退还住宿费6968元的请求未予支持,但支持了3倍赔偿金的诉讼请求,判决平台公司赔偿樵先生20904元。

### 现象 春节酒店房价翻几倍

一到假期,热门旅游地的酒店价格都会随着客流增加而水涨船高。记者在某旅行服务平台查询发现,部分酒店春节期间的价格已经飙升。

以北京一家开在胡同里的精品酒店为例,1月6日至10日的轻奢大床房,每晚房价在385元至567元之间,1月11日的价格显示为810元。但自1月27日也就是除夕的前一天开始,接连10天该酒店同房型的价格已涨至每晚1103元。

作为春节期间的热门旅游地之一,云南西双版纳告庄景区内的一家酒店,最便宜的山景大床房最近一周价格为每晚151元至182元之间。但从1月28日除夕开始,连续7天同房型单晚均价已涨至1000元上下,价格翻了六七倍。

海南三亚湾的一家海滨度假酒店,其最便宜的豪华大床房近期售价为787元一晚。春节前一周,同房型价格便已上浮至每晚千元;进入除夕后,更是涨至每晚1688元至2088元不等。

### 解读 假期酒店 可以随意涨价吗?

假期酒店大幅涨价违法吗?对于这一问题,北京京臻律师事务所律师冯荣芝解释说,酒店作为经营者,享有自主定价的权利,可以根据市场需求、经营成本等因素在节假日期间适当调整价格。这是市场经济规律下的正常行为,并不直接构成违法。

但酒店的涨价行为也受到《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规的约束。酒店在涨价时,必须做到明码标价,确保消费者的知情权和选择权不受侵犯。另外,如果当地实行政府指导价或限价,酒店也应接受监管,其定价不能随心所欲。

有消费者提前订好酒店,临到假期却被平台或商家以旅游旺季调价为由,要求补差价,这种行为违法吗?对此,北京朝阳法院法官秦彬表示,只要酒店在预订页面提前进行了告知,如写明“遇旅游旺季调价,可能需要补差价”,并进行了加黑加粗提醒,涨价幅度只要不突破行政管理的要求,补差价就是允许的。消费者如果不愿意,可以取消订单。但如果平台没有显著告知并提醒,则构成违约,同样要承担违约责任。

# 出游路上 你是否也遇过「酒店刺客」?