

海都故事绘

北京海淀法院公号
综合央广网
人民法院报

编前:提前两月预订的酒店因“价格错误”被单方退单、“免费住家看宠物”模式因权责模糊引发押金纠纷、花近7000元预订的“五星”酒店实为平台评分误导……“五一”假期,旅游消费市场热度攀升,但也存在契约履行、服务诚信等多重问题。消费者在享受出行便利的同时,遭遇商家毁约、宣传误导等,凸显出部分市场主体规则意识淡薄及供需失衡下的治理短板。从传统酒店预订到新兴互助托管,消费纠纷的多样化既需平台强化审核责任,也亟待监管部门细化规则、加大违法成本,为假期消费市场筑牢诚信底线。

酒店涨价
就让我们退订单



假期“免费住家看宠物” “互助托管”靠谱吗?

北京的张女士通过社交媒体找到“爱宠人士”李女士,双方约定李女士在法定假期间免费住家,帮助照顾宠物猫并使用房屋,李女士向张女士支付押金2000元。

后张女士发现李女士在约定期间内擅自离京,导致猫咪因无人照顾出现健康问题,遂提前返京并要求李女士搬离,扣押1400元押金作为造成猫咪生病的赔偿,仅向张女士退还600元。

双方因押金退还事宜产生纠纷,李女士遂诉至法院,要求张女士退还剩余押金1400元并支付法律服务费500元。在海淀法院主持下,双方达成和解,张女士当庭退还李女士600元。

法官说法 “互助模式” 暗藏多重法律风险

法定假期间,通过社交媒体寻找免费住家照顾宠物的“互助模式”看似双赢,实则暗藏多重法律风险。例如,双方未订立书面合同,易因权利义务约定不明确引发纠纷;因为双方互不了解,缺少身份背景和信任基础,住家照顾期间有可能发生宠物走失、家中财物失窃、隐私泄露等各类问题,当事人可能因举证难导致维权难。且此类案件涉及的法律关系,有别于传统意义上服务、委托、保管等有名合同纠纷,兼具委托、保管等多重属性,如本案张女士作为受托人、保管人或提供服务者,需按照双方合同约定履行对宠物的照料义务,需要妥善管理宠物和房屋避免房主出现财产损失等。

针对此类新兴的“互助托管”纠纷,建议在订立合同前,通过要求受托人提供身份证、工作证明等方式主动做好身份查验,通过社交媒体发布的“笔记”内容等方式查看其背景情况。在签订合同时,建议双方将免费住家、照顾宠物的具体要求逐一列明,尽量签订书面协议确定双方权利义务内容以及履行完毕的标准、责任豁免的特殊情形等,对于押金部分也应列明扣除情形、退还条件等内容,以便双方产生纠纷后及时解决。合同履行过程中,建议通过在公共区域安装监控设备、发微信短信等文字形式每日确认托管细节等方式,做好证据留存技术手段,通过全流程加强法律风险防控,约束可能发生的道德风险,真正实现“人宠安心度佳节”的美好愿景。

这姑娘
太不负责了



没达五星级酒店
评定标准,退一赔三



花近7000元 订到假“五星”

酒店评级宣传暗藏“文字游戏”?
广东的樵先生和家人假期到北京旅行,在网上查询酒店时,发现某平台上挂的一家国际品牌酒店,不但开业时间不长,设施新,而且酒店名字后面还标有五颗星,樵先生认为这是一家“五星级”酒店,就预订了三天两晚的房间,并在线支付了6968元的房费。但入住后樵先生发现酒店硬件设施和服务水平较差,感觉“货不对板”,应该达不到五星级酒店标准。

樵先生查询发现,这一家酒店事实上并没有在我国原国家旅游局颁布的按照星级酒店评定标准,对它进行五星级的认定。为此,樵先生诉到法院,认为平台的行为构成欺诈,要求退一赔三,共计赔偿27000多元。

法庭上,酒店预订平台公司辩称,他们在酒店名称后面标注的五颗星,并不是五星级酒店的标志,而是对酒店的一个评分。

北京互联网法院认为,虽然被告网站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,但支持了三倍赔偿金的诉讼请求,判决线上预订平台赔偿樵先生20904元。

法官说法 酒店预订遇“照骗” 该如何维权?

网络上,消费者吐槽商家“照骗”的情况并不少。比如:花千元预订海景房,实际商家全是渲染图;预订了大床房,进门发现“床还没有沙发大”。那消费者遇到这种情况,又该怎样及时维权呢?

法官介绍,首先就是要用手机录像取证,留存和酒店沟通的相关证据,然后让线上预订平台来协调,因为平台对签约酒店有惩戒、考评机制,如果协商解决不成,可以向当地消费者协会和市场监管部门投诉,争取快速解决。实在不行,就等假期结束,再到法院进行起诉。虚假宣传一旦被认定构成欺诈,那就要承担三倍赔偿的法律责任。

日春茶业 RICHUN TEA 真品质 不二价

消费的 烦恼

订好的酒店被退单 重订价格暴涨4倍

今年2月,提前规划“五一”行程的大学生小丁和同学通过去哪儿网平台,预订了贵阳某连锁酒店“五一”假期的房间。“我预订的是5月1日一晚,朋友预订的是2、3日两晚,平均下来每晚的价格在125元左右。当时显示预订成功,酒店也确认了订单。”小丁说。

4月下旬,她们突然接到退单通知。酒店前台工作人员表示,是因为系统问题所以订单价格出错,需要重新预订。而此时这家酒店以及周边住宿价格已涨到500多元一晚,也就是说,重新预订要比原来多花将近四倍的价钱。

“平台因为酒店涨价就来找我们退订单,完全没有为消费者考虑。最开始提出的是199元的现金补偿和100元的平台消费金,即便是补偿,原来的价格也已经订不到了。”小丁表示。更气人的是,小丁在和平台沟通期间,订单被单方面退单。平台回应,是酒店自行取消订单,已为消费者垫付赔偿并协助改订。

专家 将差价利润作为违约赔偿

消费者通过平台预订酒店成功,但随后酒店以系统问题、价格出错为由取消订单,是否构成违约?平台回应订单是被酒店取消,是否可完全免责?

广东广和律师事务所高级合伙人尹玉律师指出,酒店单方取消已确认订单构成违约,应继续履行合同或赔偿损失、支付违约金等;如果证明酒店故意用低价吸引订单再毁约涨价,可要求三倍赔偿。若平台未及时处理投诉或放任酒店违规,可能承担连带责任。尹玉说,面对这种情况,消费者需要保留订单确认信息、支付凭证、与酒店或平台的沟通记录等作为维权证据。

中国政法大学经济法学副教授、中国消费者协会理事吴景明表示,在房地产领域,曾有卖房者因涨价毁约,法院判决卖房所得更高差额价款归原购房者所有。酒店恶意取消低价订单后高价转售的行为,或可参照此方式,将差价利润作为违约赔偿,通过提高违法成本形成震慑。

他认为,平台应建立更严格的酒店信用审核机制和公开透明的信誉评价体系,履行义务协助消费者协商解决问题,若消费者遭受损失,平台需与违约酒店承担连带责任。

“另外,市场监管部门和文旅部门应形成治理合力,面对酒店随意取消低价订单、价格乱象等问题,加大处罚力度,遏制假期经济中坑害消费者的行为,维护市场秩序与消费者权益。”吴景明建议。

分类信息 广告热线:0595-22567990 15259412788

遗失声明 泉州翁宴餐饮有限公司(统一社会信用代码:9135050337656101F)不慎遗失圆形铜材质公章一枚,印章编号:3505010018017,现声明作废。

分类广告 咨询服务热线: 22567990

租厂房,找中熙产业园 60万m²精装标准厂房出租,专业化、规模化、产业聚集 招租热线:0595-27551111 (酒店、KTV同步招租) 地址:泉州台商投资区滨湖南路中熙产业园(离高速出口约3公里)