

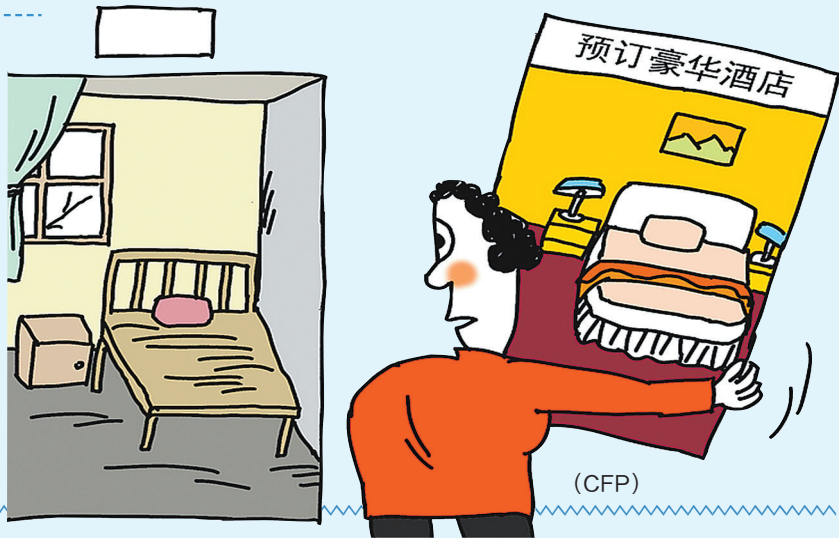
平台预订酒店乱象调查

597元的酒店房间货不对板还不让退

“简直糟透了。”谈起近日前往山东省威海市旅游住酒店的经历,山东济南的王女士忍不住吐槽。

王女士在携程××小程序上对比了不少酒店后,被某酒店宣传图片中“地面上铺设的柔软地毯”“卫生间用的单色带花纹瓷砖”等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。也有消费者疑惑:遇到上述情况,商家与平台互相推诿,谁来保障消费者合法权益?



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到威海旅游,考虑到入住便利,就通过携程××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,王女士一家人根据地址导航过去时,发现酒店只是一栋大楼里的其中两层,根本没有图片上显示的豪华大堂,酒店接待处桌椅也很破旧。待登记入住进入房间,王女士发现里面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,前台却称“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“找平台而不是找我们”。

王女士致电携程××,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的宣传完全不符并表示要投诉后,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,退还了当天半天的房费。

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。

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重庆旅游,她于4月29日预定了该地某民宿。第二天,她因行程有变,在平台上退掉民宿,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?”应女士马上找客服沟通,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%。

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。

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。

尽管节假日等时期客房紧张,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予合理引导。

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。

西南政法大学经济法学院副教授赵忠奎说,根据相关规定,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况责令改正、没收违法所得、罚款、责令停业整顿甚至是吊销营业执照。

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,则有失公平。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。

“对遇到这些乱象的消费者而言,从降低维权成本的角度考虑,可以先与酒店协商,协商未果的,请平台介入。仍不能解决纠纷的,可依次采取请求消费者协会或其他调解组织进行调解、向相关行政部门投诉以及向法院起诉等方式依法维权。”赵忠奎说。

(据《法治日报》)