

酒店、民宿临时毁约涨价,怎么管?

□新华社“新华视点”记者 蒋成 马晓洁

近日,网友小丁在社交媒体举报,两个多月前,她通过“去哪儿”平台预订“五一”期间贵阳一家便捷酒店,前几天却被告知无法入住;目前该酒店已涨到500多元一晚,是原来价格的4倍。

记者从贵州省市场监管局了解到最新情况,事件发生后,当地市场监管部门及时介入,问题已得到解决;平台退还订房费用,赔偿小丁1109元,并为其提供5月1日至4日标准大床房的免费入住。小丁表示,对处理结果“比较满意”。

“新华视点”记者梳理发现,近年来部分酒店毁约涨价事件时有发生。近日,多地市场监管部门发文要求,酒店、民宿经营者规范“五一”节日期间市场价格行为,不得擅自毁约提价,切实保障消费者合法权益。

酒店、民宿毁约涨价时有发生

记者梳理发现,近年来,一些酒店、民宿临时提价的情况时有发生。

今年2月,有消费者投诉,前期通过某平台以264元的价格在南京某宾馆预订了一间房。但当消费者去办理入住手续时,宾馆以春节客房价上涨为由,临时要求消费者加价200元。当地市场监管部门责令该宾馆立即整改,并对违法行为作出行政处罚。

今年3月,一名消费者以均价399元的价格,通过线上平台向广东珠海一家酒店预订10间房。其后,该酒店以“五一”期间客房涨价为由,

告知消费者房间均价需上调为558元。消费者向市场监管部门投诉,当地市场监管部门对该酒店立案调查。

4月26日,有消费者在黑猫投诉平台投诉称,4月16日通过某平台预订了深圳一家民宿5月1日大床房1间,“临近入住时,民宿老板却以平台上错价为由,拒绝本人入住。其实就是想将原本200多元的房间涨价到600多元。”

记者近期在小红书平台上搜索发现,关于“五一”酒店毁约投诉维权的帖子已超2000篇。不少网友反映,提前一两个月订好“五一”假期

的酒店、民宿,最近突然被通知“上架失误,必须取消”,有的甚至还被威胁“不取消的话,到店也没房”。

国内一家大型在线旅行平台工作人员介绍,今年“五一”假期旅行热度或达近3年峰值,热门地区酒店、民宿“一天一个价”。少数酒店、民宿经营者贪图短期利益,采取毁约涨价的方式拒单。

针对这类争议,该工作人员介绍,大的在线旅行平台会推出保障政策,将协调升级房型或安排同级酒店并补差价;若发现商家违约,将对其进行降级、限流等处罚。

毁约涨价为何屡禁不止?

业内人士认为,假期旅游市场需求旺盛,受供需关系影响,酒店房价也会“水涨船高”。如果涨幅在合理范围内且明码标价,则属于正常市场调节范畴。

“节假日涨价大家都能理解,但不应有欺诈、哄抬价格等违法行为。”山西一家酒店负责人说,有的酒店、民宿先通过低价吸引订单,再找“装修、停电、上错房源”等各种借口毁约,最后以高价重新挂牌,让消费者措手不及。

旅游业内人士认为,针对酒店、民宿毁约问题,目前虽有一定的平台约束和部门监管,但对于经营者来说,威慑力仍不足。

“前期低价吸引订单,相当于有

了客流保障;后期如果客流爆满,经营者再毁约提价,即便需要赔偿,相对于涨价后的收入,经营者还是赚的。”北京市鑫诺律师事务所律师董高升说。

据了解,部分平台对酒店的违约处罚是收取1.5倍违约金,以及限制流量。一些消费者认为,比起“五一”假期的三四倍涨幅,平台违约金威慑力不足;而且,即便一家平台限制流量,商家还可在其他平台继续接单揽客。

毁约行为在民宿中尤为多见。某在线旅行平台工作人员说,民宿行业进入门槛较低,具有房源分散化、经营主体多元化的特点。民宿业季节性分化严重,淡旺季明显;一

些经营者更换频繁,不少是家庭经营,管理不规范,监管存在盲区。

董高升说,根据消费者权益保护法的相关规定,毁约退单是经营者单方面不履行合同义务,构成违约,消费者有权要求酒店以原来的订房价格继续履约;若由于酒店擅自毁约导致消费者以更高价格另行订房的,消费者有权要求酒店退还已付款项,并支付因另行订房产生的差价损失。

但面对酒店、民宿毁约,一些消费者认为与经营者理论、与平台交涉太复杂。“投诉不见得有效果,走诉讼程序费时费力。不少消费者怕麻烦,就放弃了维权。”贵阳市消费者李先生说。

加强监管保障消费者合法权益

近日,全国多地市场监管部门发布通知通告,要求住宿业经营者规范“五一”节日期间市场价格行为,诚信经营,明码标价,严禁在电商平台等渠道预订房间订单生效后单方面毁约或擅自提价,切实保障消费者合法权益。

业内人士建议,在节假日、暑假、大型演唱会、体育赛事等时期,地方市场监管部门可提前对本地酒店、民宿进行提醒。当接到消费者关于酒店、民宿涨价毁约的投诉时,地方市场监管部门应迅速介入,第一时间与商家沟通协调,要求商家遵守合同约

定,并依法查处违法行为。

董高升认为,如今平台发挥着越来越重要的功能,平台要制定更严格的商家毁约处罚规则;针对恶意毁约的商家,可增加违约金,限制其商品发布权限。同时,平台还要重视用户投诉、评论,对投诉多、差评多的商家,要主动提醒消费者慎重选择。市场监管部门要加强对相关平台的日常监管。

诚信经营才能基业长青。飞猪平台相关负责人表示,酒店、民宿经营者要诚实守信,不要“趁节打劫”;提供优质的服务才能留住更多的客人。

北京嘉潍律师事务所律师赵占领提醒,消费者节假日期间订房应选择正规平台,下单前确认售后政策,保留订单截图;若遇毁约情况,可以立即联系平台维权。

赵占领表示,消费者如遇毁约,要敢于维权。如对酒店、平台的处理结果不满意,可向市场监管部门、消费者协会举报、投诉,必要时可以依法起诉。第三方平台明知或者应知商家利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,则需与商家承担连带责任。

新华社北京4月30日电



4月22日,游客在民宿休闲。新华社发 罗铸 摄

“打卡”繁星成草原旅游新业态

新华社呼和浩特4月30日电 当夕阳的余晖在草原暗去,内蒙古锡林郭勒盟正镶白旗“星空草原”的游客却越聚越多,他们激动的心情溢于言表,翘首以待黑夜来临。

随着夜幕低垂,繁星渐显,人群里惊叹声此起彼伏、不绝于耳。“太震撼了!从来没见过如此多的星星,感觉伸手就能碰到。”北京游客王姝璇说,草原上璀璨夺目的满天繁星,满足了久居城市的她对大自然的向往。

摄影爱好者举起相机对准璀璨星河,游客们以星幕为背景记录下旅行瞬间,研学中的儿童在老师讲解下分辨不同行星……临近“五一”假期,不少游客来到草原“打卡”繁星,“星空草原”餐饮、民宿、娱乐、展览、研学等项目日渐火热。由于草原上光污染小,繁星漫天、银河尽现,看星星成为游客游览草原的新方式。

“半个月前,‘五一’期间的民宿就预订满了。”正镶白旗星空文化旅游营地负责人梁华介绍,近年每逢节假日,营地食宿预订都爆满,以天文、航天为主要内容的科技研学科普教育受到游客欢迎。

从营地向南侧望去,不远处即是中科院国家空间科学中心明安图野外科学观测研究站,一排排面向太阳的观测设备引人注目。梁华介绍,2008年该研究站成立,主要从事太阳物理研究和空间天气学研究。

该观测站以我国著名天文历法学家、数学家和地理测绘学家明安图命名,其所在的正镶白旗是明安图的故乡。国际天体命名委员会为纪念明安图的学术成就,将编号第28242号的小行星命名为“明安图星”。

“正镶白旗既有满天繁星的自然资源,也有丰富的人文资源,具有发展星空旅游得天独厚的条件。”正镶白旗文化旅游广电局局长阿娜尔说,如今,当地星空旅游已有15项文旅体验项目、8项航天类体验项目、18项民俗文化体验项目、15处沉浸式打卡点。

占地约1300亩的正镶白旗星空文化旅游营地,至今已组织开展天文气象航天科学研学、文化科普体验、青少年夏令营等活动500多场次,带动所在地陶林宝拉格嘎查牧民年均增收1.5万元,促进嘎查集体经济年增收约24.8万元。该营地先后获得“全国科普教育基地”“内蒙古自治区研学旅游基地”等称号,其旅游产品入选内蒙古“十佳研学旅游课程”“十佳研学旅游线路”。

“如今,吸引游客的不仅是草原上的蓝天白云,还有漫天繁星。”正镶白旗委书记额尔德尼说,璀璨的星河以及人文科学的故事,使得“星空草原”成为越来越多“追星人”的打卡地,“打卡”繁星的旅游新业态使草原更具生机活力。

记者 勿日汗 贺书琛