

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



4月22日,游客在民宿休闲。 新华社 发 罗铸 摄

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,宾馆以春节客房价格上涨为由,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,假期旅游市场服务需求旺盛,受供需关系影响,酒店房价也会“水涨船高”。如果价格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。

北京嘉滩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

“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,人群中惊叹声此起彼伏、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,不远处即是中国科学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。”正镶白旗文化体育广电旅游局局长阿娜尔说,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(营)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

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公告,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。