

597元的酒店房间货不对板还不让退

平台预订酒店乱象调查

“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向记者吐槽。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“客厅摆放的深色木质家具”“地面上铺设的柔软地毯”“卫生间用的单色带花纹瓷砖”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。

记者在某第三方消费者服务平台检索发现,与“酒店”有关的投诉超过18万条。有消费者感叹:在旅游旺季、节假日通过平台预订酒店,住上舒心的酒店“太难了”。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坐火车到威海旅游,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,酒店接待处桌椅很破旧,桌子还缺了一角。

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为597元,她还预定了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宣传的有多么不一致并表示要投诉后,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。

酒店前台称保洁人员已下班无法打扫房间并拒绝退房退款。

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,陕西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?”应女士对此十分困惑,找客服沟通后,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。

西南政法大学经济法学院副教授赵忠奎认为,经营者不考虑不可抗力等法定解除合同的情形而随意设置“不可取消”等条件,是典型的排除消费者权利,加重消费者责任的“霸王条款”,属于无效条款。如果经营者所设置的“不可取消”条件是以其提供更优惠的酒店预订价格等让利条件为前提,那么在司法实践中通常不会认定其为无效。

遇节假日客房紧俏 部分酒店坐地起价

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。”

尽管节假日等时期客房紧俏,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以合理引导。

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。

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。

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。

来源:新华网