

取消预订要全额扣款 格式条款是否有效

家住广东广州的鲁女士本计划赴湖南某市游玩,通过某平台预订了两周后该市某酒店的房间,在线支付了三天两晚共1281元的住宿费。

订完酒店后,鲁女士再看去该市的车票,发现已经没票了。既然已经去不了了,鲁女士赶忙申请取消酒店订单,希望能全额退款。

可酒店一口拒绝了她的退款要求。理由很简单,预订页面上写着取消规则:“预订成功30分钟后不可取消,取消需全额扣款。”此时距预订成功已经过去两个小时。

鲁女士觉得很委屈,离预订的日子还有两周,即使取消,酒店完全有可能把房间重新订出去,根本不会有损失。多次协商无果,鲁女士将该酒店诉至北京市海淀区人民法院,要求退还全部住宿费。

一边觉得“未造成损失,为何不退?”一边主张“按规则办事”,单方设定的“不可退订”条款,法院觉得算不算数呢?法官介绍,旅店服务合同关系的相对方为旅店服务提供方及接受方。本案中,鲁女士通过网络平台预订酒店房间,但酒店是直接提供住宿的合同主体,鲁女士支付的住宿服务费也由酒店实际收取。因此,鲁女士应与该酒店成立旅店服务合同关系。

那鲁女士有权主张退款吗?就本案而言,鲁女士出于不可归咎于服务提供方的原因提出退订,客观上违反了约定,会对酒店产生一定影响。但反过来讲,双方在协商过程中,酒店在明知消费者已无法履约、损失又尚未实际产生的情况下,应积极主动协调,避免损失进一步扩大,而非直接向消费者主张与实际损失不符的、过重的违约责任。

因此,法院综合考虑违约方过错程度、酒店实际损失、造成损失产生原因、退订是否影响二次销售等因素,酌情判令酒店退还1000元。

随着互联网的快速发展,在线预订已成为重要的消费方式。但许多生活服务平台设置的“一概不可取消”“30分钟后不可退订”等规则,也给消费者造成困扰。

以酒店预订为例,这样的条款由平台或酒店单方拟定,消费者无法协商修改,属于民法典上的格式条款。综合民法典、相关司法解释和指导性案例,此种“不可退订”条款不应一刀切地认定有效或无效,而要考虑双方缔约时权利义务之间的分配是否均衡、经营者实际损失大小、该条款设置是否不合理地免除或者减轻经营者责任、限制消费者的主要权利等,进行综合判断。

来源:人民日报

我国广告产业年收入首次突破2万亿元

新华社北京4月7日电(记者 戴小河 王悦阳)国家市场监督管理总局7日公布,2025年全国事业单位和规模以上企业广告业务收入首次突破2万亿元,达20502.1亿元,比2020年收入规模实现翻一番,年均增长率16.8%。

数智技术成为广告产业增长的引擎,为产业发展注入强劲动能。数据显示,2025年互联网广告业务收入达13574.3亿元,同比增长34.6%,在整体广告业务收入中的占比达66.2%。从广告发布环节来看,互联网广告发布收入为12518.4亿元,占各类媒介广告发布收入的比重已提升至89.1%。

与此同时,广告行业经营主体的规模与效益实现同步提升。目前,广告业务收入1亿元以上的经营主体已超过1400户,利税总额保持稳步增长。其中,头部互联网平台广告业务收入增速超过36.1%,成为带动行业高质量发展的重要力量。

区域发展方面,东中西部梯次发展格局更加平衡。全国已有19个省份广告业务收入突破100亿元,其中北京、上海、广东、浙江四省市广告业务收入合计达14041.8亿元,占全国总量的68.5%,较“十三五”期末下降5.5个百分点,区域发展差距进一步缩小。

“一夜涨50万元,还谈个啥?” 上海二手房市场现卖家大幅跳价, 买家不干了



张江程序员小余,在金桥租住的小区里盯了一套房快一年,总价700多万元。本想趁着清明假期去看房,结果打开APP一看:直接跳涨50万元。“这还怎么谈?”他说。

这不是个例。上海楼市“新七条”出台后,3月二手房成交量创下5年新高,不少买家跃跃欲试。清明假期,春光正好,正是看房好时节。但一些买家却发现:看中的房子,要么突然涨价,要么根本谈不动。

夏女士看中郊区一套不到100平方米的老公房,前一晚刚谈到200万元,第二天卖家坐地起价205万元。她哭笑不得:“我以为以现在的行情,大部分房东会降价出售。现在涨价,难道是在‘掩护’邻居出货?”后来她换了目标,拿下一套1995年建造、建筑面积93平方米的老房子,成交价格190万元。

小许是刚毕业3年的“沪漂”,春节前看中位于普陀区的一套“老破小”,本想趁着假期去议价,自己还没开口,卖家先涨了15万元。她无奈发帖求助:“和房东心理预期差15万元,有什么谈判技巧?”

数据也在印证卖家心态的转变。3月份,上海二手住宅挂牌均价环比微涨0.08%,结束了连续33个月的下跌。

不少卖家重燃涨价期待。有中介反映,3月份以来,上海多个区域出现卖家加价惜售的现象。前期谈妥的价格临时反悔,多个热门小区直接上调10万元到50万元,还有人暂停挂牌、观望市场。

卖家心态可以理解,但业内人士普遍认为:此时涨价,未必是最优解。

上海中原地产分析师卢文曦指出,本轮交易量回暖的原因,在新政助力下,集中释放了积压的刚需,而不是全面涨价周期的开启。3月成交的二手房中,超七成总价在300万元以下。从需求端来看,市场主力仍是预算有限、对价格极度敏感的自住购房者。

从供应端来看,上海楼市整体挂牌量仍处于合理区间,并非一房难求。“现在的市场是热在成交,不是热在价格。价格只是刚刚止跌企稳,大幅加价反而会直接劝退刚需买家,让房源失去竞争力。”卢文曦说。

比如,浦东一套两室一厅,双方谈定580万元后,卖家临时加价8万元。买家直接放弃,转头买了同小区同户型。卖家等了一个月等来下一个买家,最终以572万元成交,不仅比原来少赚8万元,还多付了一个月的持有成本。

“把握窗口期,果断成交为上。”卢文曦建议,对卖家来说,最优策略是贴合近期成交价定价,不盲目加价,不临时反悔。遇到诚意买家,果断成交、落袋为安。置换型卖家更要把握节奏,快速卖旧买新,借助市场活跃阶段实现资产变现,别因为等涨价而错失良机。

涨不涨,卖家说了算;买不买,买家用脚投票。那些有诚意的卖家,交易节奏正在加快。

记者了解到,位于浦东花木板块一套94平方米的房源,卖家诚意出售,半年调价3次,从700万元降到580万元。仅清明假期,就带看了9次。位于普陀长征板块的一套131平方米的房源,半年调价4次,从840万元降到768万元。仅清明假期,就带看了13次。

来源:解放日报