



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



□ 本报见习记者 丁一 □ 本报记者 陈磊

“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《法治日报》记者吐槽。

王女士在同程××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”、大幅度涨价等问题。

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？

对此，受访专家指出，消费者通过平台预订酒店时遇到的各种乱象与平台对商家资质审核力度不够有关，商家与平台互相推诿使消费者权益得不到保障。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。

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，就通过同程××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，摆放着木质家具，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，马桶上特别窄，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为597元，她还预订了2天，深感不值地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”。

王女士致电同程××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不一致并表示要投诉后，客服表示可以弥补一定的权益。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。消费者权益受损，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日预订了该地某民宿。第二天，她因行程有变，在平台上退单，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。

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。

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。

前不久，超强台风“摩羯”袭击海南等地，海口部分区域出现短暂停电，不少居民选择住酒店。然而，据居民反映，海口部分酒店出现涨价的情况。其中一家公寓酒店平时客房销售价格为87元至275.19元/间/晚，9月7日至8日，提高到604.8元至1043.4元/间/晚，一夜之间价格涨了7倍。

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予以合理引导。

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《价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》等规定，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节责令改正、没收违法所得、罚款，责令停业整顿甚至是吊销营业执照。

实践中，已有酒店因价格问题被市场监管部门处罚。今年8月，贵州省贵阳市市场监管部门公布了一起酒店价格违法典型案例，某酒店在8月3日当地举办音乐节期间大幅涨价的行为，违反了《价格法》有关规定，属于哄抬价格的违法行为，拟对该酒店罚款共计11.23万元；9月11日，海南省市场监管局集中曝光了11起涉嫌价格违法案件，目前已对4起酒店哄抬价格案件发出行政处罚告知书。

加强指引依现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有一定时间差。在这期间，除不可抗力等法定解除情形外，还有一些合理的主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。

“还可参考此前山东省淄博市市场监督管理局、贵州省市场监督管理局的相关做法，发布关于规范住宿行业价格的告诫函，对住宿业及第三方平台的定价行为作出合规指引，明确处罚措施，在节假日期间加强对酒店住宿的巡查检查，依法对此类坐地起价行为进行曝光。”他进一步补充道。

“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。

漫画/高岳

□ 本报记者 姜东良 李娜 □ 本报通讯员 高忠祥

“我现在的愿望是顺利度过监督考察期，以后去学汽修，有一技之长踏踏实实挣钱。”

17岁的小海因涉嫌帮助信息网络犯罪活动罪，山东省齐河县人民检察院对其开展未成年人罪错分级干预工作。近日，小海在矫治谈话时，对《法治日报》记者讲述自己对未来的打算。

现实中，每个罪错未成年人都是独立个体，罪错行为不同，罪错原因各异，家庭监管能力也存在差别。如何因人施策、分类矫治，为罪错少年精准按下人生“重启键”，考验着政法机关的智慧。

齐河县检察院探索推进未成年人罪错行为分级干预机制，分情形、分阶段、分程度“一站式”链接家庭干预帮教、审前干预帮教等帮教措施，包括小海在内，今年以来齐河县检察院已累计矫治16名罪错未成年人，其中已有2人返回校园、1人稳定就业，为罪错未成年人回归社会提供关怀、帮助与支持。

三级分类阶梯施策动态评估随时调整

对罪错未成年人，应如何分级？分级后又该如何干预？

齐河县检察院检察长曹晓梅向记者介绍，齐河县检察院按罪错程度，将罪错行为分为不良行为、严重不良行为、涉罪行为三级。其中，不良行为是指未成年人不可为的行为以及违反道德和公序良俗的行为；严重不良行为包含实施了刑法规定，但因未达到相应的法定刑事责任年龄不予刑事处罚的“触法”行为，以及实施的行为已涉及违法，但行为恶性尚没有达到刑事犯罪程度的行为；涉罪行为包括已满十六周岁不满十八周岁实施的所有犯罪行为，以及已满十四周岁不满十六周岁实施的故意杀人、故意伤害致人重伤或者死亡等八类犯罪行为。

一级罪错未成年人，由学校、社区乡镇村儿童督导员、儿童主任适当关注，统筹安排检察院司法法治副校长定期入校针对罪错未成年人宣讲法治课，必要时开展谈心谈话、结对交友等形式的监管帮教活动。二级罪错未成年人，除了一级罪错未成年人措施外，由民政、教育、团委、妇联、关工委及志愿者帮扶团队结对共建，定期组织帮教活动；三级罪错未成年人由检察院司法科四部门开展专门矫治，指定专人实行案件化办理模式，因人施策定方案，突出矫治教育的针对性、层次性。同时，注重适用训诫或者责令具结悔过、赔礼道歉、赔偿损失等非刑罚性处置方式，多种干预措施进行教育、感化、挽救。

“我们在三级分类、阶梯施策的同时，还注重做好对罪错未成年人矫治状况的动态评估，随时调整矫治措施。”曹晓梅说。

齐河县检察院未检检察官邱洪瑞告诉记者，检察官、公安办案民警、监护人等建立了专门的微信群，遇到问题实时交流，小海每周会在群里报告思想工作情况，每个月还会到检察院上交书面总结。针对小海妈妈存在暴力管教问题，则邀请家庭教育指导师给予教育指导，引导其做到有效监护教育。

“通过受教育，我深刻意识到了自己的错误，而且发现妈妈也在变，她说话语气温柔了，能和我好好说话了……”如今的小海，已经感受到了自己和妈妈的变化，自己的生活也在逐渐变好。

规范分级干预工作细化具体矫治措施

为推动未成年人罪错行为分级干预工作规范化，齐河县检察院制定了《齐河县未成年人罪错行为分级干预实施办法(试行)》(以下简称《办法》)。

《办法》提出了最有利于未成年人、提前干预与及时干预、综合施策、科学干预等工作原则。其中，提前干预及时干预原则要求对未成年人的罪错行为或者罪错行为倾向，采取适当的措施尽早予以干预，及时消除导致其出现罪错行为或者罪错行为倾向的因素。

今年8月，齐河县检察院在案件刑事侦查阶段提前介入了未成年人小徐涉嫌猥亵儿童案。因小徐具有坦白、认罪认罚的表现，小徐父母有监护管教意愿且无相关证据或迹象表明其有较大社会危险性，检察院建议侦查机关变更取保候审强制措施，对小徐进行训诫。为预防再犯，检察院还对小徐的罪错行为进行评估，与其父母进行座谈，责令其父母接受家庭教育指导。经过分级干预，小徐认罪悔罪，积极赔偿被害人并取得被害人谅解。小徐现已考入大学学习，同时继续接受干预直到刑罚执行完毕。

此外，《办法》细化了对罪错未成年人不良行为、严重不良行为、涉罪行为三种情况的具体矫治措施。比如，在对严重不良行为的矫治中规定了“线索移送”的措施，即各成员单位应建立信息互通机制，定期交换严重不良行为未成年人信息及采取矫治教育措施的情况，共同推进严重不良行为未成年人矫治机制。检察机关发现未成年人实施严重不良行为，应当及时将相关情况向公安机关通报，建议公安机关依法调查处理，采取相应的矫治教育措施。

同时，《办法》规定，公安机关、检察机关在开展分级干预时，应当结合未成年人的社会调查与评估，做好不同干预和帮教措施之间的转化和衔接，必要时由公安机关提请召开成员单位案件研讨会，确定涉案未成年人体干预单位，根据未成年人的表现及时进行调整。对于干预措施的实施效果还可以邀请妇联、团委开展跟踪评估。必要时可以采取补充干预措施强化干预效果。

动态掌握矫治信息部门协同推动落实

为推进未成年人保护工作，齐河县建立了未成年人保护智慧平台并推出了掌心App“掌心护”。齐河县检察院利用这一契机，将“罪错未成年人”板块嵌入智慧管理平台端口，依托信息化动态掌握全县罪错未成年人矫治信息。

“通过平台的罪错未成年人模块，可输入罪错未成年人行为特点及相关信息，在平台中的全县未成年人信息数据库进行信息碰撞，精准定位罪错未成年人和重点关注未成年人信息。”齐河县检察院副检察长杨芳说，通过“掌心护”App，可以将上述信息推送至各干预主体，实现线上区分干预等级、明确干预责任主体，相关部门可以及时介入干预、进行矫治。

据了解，齐河县检察院还与15个镇街签订“罪错未成年人干预主体责任协议”，依托各镇街儿童主任、志愿者等力量，采用儿童主任定期走访为主，社工及志愿者开展关爱家庭活动为辅，进行谈话座谈、关怀教育、家庭指导、观护帮教以及监督监护，保证干预矫治的持续性及有效性。

在邱洪瑞看来，未成年人罪错行为分级干预矫治需要各单位部门共同发力，才能更好地推动各项工作开展。在罪错未成年人分级干预矫治中，如何改变各部门“各管一段”的情况，推动形成“共治一片”的工作格局？

齐河县检察院建立罪错未成年人办案矫治教育“一站式”中心，依托未检专用工作室，配备心理疏导、家庭教育指导、帮教谈话、情绪宣泄及法治教育功能区，司法行政机关与妇联、民政等部门委派家庭教育指导师、心理咨询师、社工等入驻中心。公安、检察机关在讯问、询问前，司法行政机关对罪错未成年人进行社会调查形成个人情况档案，心理咨询师根据罪错程度、行为状态对其进行心理测评并开展谈话及心理疏导，引导其进行合理情绪宣泄。讯问、询问结束后，根据谈话情况联合制定个人集案法治教育、家庭教育、心理及行为矫治等功能于一体的干预帮教方案，并由家庭教育指导师根据罪错对象拟定教育指导方案开展亲子课堂、团体辅导等活动，引导未成年人的父母或者其他监护人强化监护意识、完善教育方式。

同时，齐河县检察院依法行使检察权，发现相关部门在罪错未成年人分级干预过程中存在的未依法履职或履职不当等情况，依法提出监督意见。

“对于罪错未成年人，不能‘一放了之’，也不能‘一罚了之’。对罪错未成年人进行分级干预、预防和矫治，防止未成年人不良行为加重，有效预防未成年人犯罪，是全社会需要不断探索的重要课题。”杨芳说。



漫画/高岳

山东齐河检察探索未成年人罪错行为分级干预机制 为罪错少年精准按下人生「重启键」