



消费者遇“照骗”，商家与平台均有责

□ 本报记者 王雯

近日，多地网友控诉线上预订酒店遭遇“照骗”事件：有人花千元预订海景房，推门发现内部照片完全是渲染图；预订大床房，进门发现“这床还没我家沙发大”……更离谱的是，有消费者要求退房竟被索要违约金，关于“酒店房型不符退房却被收取80%违约金”的新闻，还登上了热搜。

在互联网高速发展的当下，线上预订酒店已成为人们出行的首选方式。然而，许多消费者在满怀期待地入住后，却发现酒店与预订平台上展示的美丽图片和诱人描述大相径庭，这种现象被称为酒店“照骗”或“货不对板”。那么，这些经过精心修饰的酒店照片和文字介绍，是否涉嫌虚假宣传？

“货不对板”现象屡见不鲜

据文化和旅游部公布的数据，2025年春节假期国内出游人数达到5.01亿人。然而，对于一些消费者来说，这段旅程却并不尽如人意。

“我们进入房间后发现，厕所的洗漱台上还有垃圾没有清理，对照图片上的房型，跟我们住的房间完全不一样。”来自江苏的刘女士提起春节假期入住大理某客栈的经历时，依然愤愤不平。今年春节，她通过某旅游平台预订了一个房间，宣传图片显示房间干净整洁。然而，实际入住时却发现房间狭小，设施陈旧，卫生条件差。当她提出退房时，却被酒店告知需支付80%的违约金。

刘女士的遭遇并非个例。2025年1月，来自北京的张女士在广西南宁游玩时，被一家名为“云端·江景”的酒店宣传图片吸引——干净简约的风格让她毫不犹豫地下单。然而，入住后却发现，现实与图片大相径庭，所谓的房间内照片竟是渲染图。由于行程紧凑，张女士只能无奈地接受。

近年来，随着线上预订平台的普及，酒店“货不对板”现象愈发凸显。许多酒店为吸引顾客，不惜通过修图、夸大宣传等手段美化房间，而早在2022年，一起“高



漫画/高岳

分豪华温泉民宿竟是“照骗”的事件就曾引发热议。面对消费者的投诉，这些酒店辩称，宣传图片只是“艺术效果”，旨在吸引顾客关注。然而，这显然难以平息消费者的不满。许多消费者直言，酒店图片过度修饰或玩文字游戏，严重误导了消费者的选择，甚至让消费者感到被欺骗。

消费者面临维权难点

《法治日报》记者调查发现，在社交媒体和商业宣传中，图片修饰和文字游戏已成为一种普遍现象，由此引发的纠纷时有发生。

以酒店“照骗”为例，记者在某投诉平台和各大社交网站搜索发现，相关投诉众多。经过梳理，一是房型与图片严重不符。许多酒店利用广角镜头拍摄房间，使房间在图片中显得宽敞明亮，而实际入住时却狭窄昏暗。二是卫生状况堪忧。宣传图片中干净整洁的房间，现实中却在卫生死角。三是设施虚假宣传。部分酒店宣称的“海景房”“温泉浴池”等设施，实际并不存在或与描述严重不符。

中央财经大学法学院教授王刚认为，酒店房间若出现与平台上提供的图片、文字描述等严重不符的情况，消费者有权要求退单。在消费者退单的情形下，退款义务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。

我国广告法、消费者权益保护法、电子商务法等均明令禁止虚假宣传，在具体案件中，消费者不仅需要证明酒店宣传图片与实际环境存在显著差异，还需证明这种差异直接导致自己决策错误。这一过程往往涉及专业鉴定，无形中增加了消费者维权难度。

“消费者视觉出了问题，酒店是根据网站预订信息提供的房间。”去年暑假带孩子旅游的张女士在投诉酒店双床尺寸不足后，商家这样回复。无奈之下，张女士直接拨打110报警。在警察的见证下测量后发现两张床实际都只有1.08米宽，并非某第三方平台预订酒店房间时标注的1.5米。最后，商家为张女士更换了房间。虽然张女士也投诉到当地消费者权益保护委员会，经工作人员沟通，商家表示知晓相关规定，会知会平台及时修改相关描述，更正

酒店房间信息。

电商平台应提供真实准确信息

随着在线文旅消费的发展，第三方网络平台虽非房源信息的直接提供者，但由于平台对酒店宣传标识不清而误导消费者的，亦须承担相关责任。

近日，北京互联网法院公布了一起典型案例，消费者因在线预订的酒店宣传页面涉嫌欺诈，将平台起诉至法院。该案中，樵先生在某公司经营的平台上预订了两晚的酒店房间，在预订页面中，该酒店名称后被标注了五颗星(★★★★★)图形。樵先生认为该图形表示五星级酒店，入住后发现被平台的宣传方式所误导，酒店并非国家认证的五星酒店。

樵先生认为，平台的页面宣传行为涉嫌欺诈，遂起诉至法院要求平台退还住宿费并赔偿三倍赔偿。同时由平台负担司法鉴定费用。被告则辩称，页面上五颗星的图形并非酒店的星级标准，而是五分好评，且原告已经实际入住酒店房间，也未提交证据证明其遭受损失。

最终，法院判决认为，平台标注五星星图形的行为足以误导消费者，构成欺诈。尽管樵先生已实际入住且未提交损失证据，法院对樵先生要求平台支付三倍赔偿金的诉求予以支持。

这一判决为类似案件提供了重要参考，也为消费者维权注入了信心。

“消费者在线上平台购物或购买服务时，无法实际接触商品实物，就会更加依赖于平台对于商品及服务的宣传描述。”北京互联网法院法官封瑜认为，这就要求电商平台需如实描述商品及服务特征，并以较高的注意义务对易产生误解的宣传内容进行明确标注与提示。

北京互联网法院综合审判二庭庭长张倩进一步建议，平台在经营文旅产品的过程中，应当采用清晰、准确的分类与标识，为消费者提供真实、准确的信息，促使平台将精力集中在提升产品质量与服务水平上，而非通过模糊信息误导消费者获取竞争优势。

公共充电桩建设需“增量”与“提质”并进

□ 本报记者 李雯

近年来，随着我国新能源汽车产业的迅猛发展，公共充电设施的建设与普及成为推动绿色出行的重要支撑。然而，作为新兴行业，电动汽车充电站在快速扩张的同时，也暴露出诸多问题，安装使用不顺畅、不合理，公共场所管理维护不到位、整体规划欠缺等，不仅影响了新能源汽车的使用感受，也易形成安全隐患，引发矛盾纠纷。

安全隐患凸显

家住河北省石家庄市的王女士向《法治日报》记者描述，“提了不到一个月的新能源车，在公共电动汽车充电站插上充电桩10分钟后，突然‘砰’的一声，车尾的充电桩燃起浓烟，导致车辆受损，无法启动。”当时的经历令王女士至今心有余悸。

随着新能源汽车大规模普及，国内充电桩行业快速增长。公共充电桩数量激增的同时，安全事故、市场运营不规范、设施维护不到位的问题也日益凸显。充电桩数量增长带来的不仅是获取新能源的快速与便捷，也有不容忽视的安全问题。

记者梳理发现，车辆在充电过程中发生事故并非个例。2023年2月，海南省昌江黎族自治县一辆电动汽车在充电过程中突然起火，几分钟内被烧得仅剩车架；2024年11月，贵州省六盘水市一辆电动面包车在充电时起火，火苗引燃了周围的可燃物；2025年2月，四川省成都市一辆新能源汽车在充电过程中突然发生爆炸并起火……

虽然上述事故原因当时没有明确指向充电桩，但相关报告指出，近年来，发生了多起新能源汽车自燃事件，在进行事故原因调查时发现，充电桩安全问题是主要原因。因此，提高电动汽车充电安全性已成为迫切需要解决的技术问题。

充电桩建设起步较晚，受政策利好吸引，许多商家并不从事相关行业的企业鱼目混珠，导致充电桩行业乱象丛生，不利于行业发展。部分充电桩生产企业为了追逐利益，节约成本而降低生产标准，产品质量参差不齐，甚至存在假冒伪劣等情况。

对此，受访专家表示，相关部门应加强监管，对存在安全隐患的充电桩统一开展整改，打击假冒伪劣产品，从源头减少安全隐患。同时，推动充电桩安全从业人员持证上岗，定期开展专项执法检查。充电桩运营企业需切实承担起主体责任，加强设备的日常维护保养，提升安全供电供给能力。

给充电站“体检”

近日，石家庄市鹿泉区的孙先生家附近新开了一家新能源汽车充电站。他本想趁夜间低谷用电期充电，“但占位费”也就是超时占用费却让他不得不精打细算起来。“有些地方会收停车费，前半小时免费，超过后按每小时收费。有的充电桩如果不拔掉充电枪，还会产生占位费。”孙先生说。

不少新能源汽车车主在尝试使用公共充电桩时，纷纷遭遇了“价格陷阱”。他们发现，某些充电桩仅标示电价，却在充电完成后收取巨额服务费；有的充电桩则因超时未拔枪离开，被运营方按分钟计算并收取了超时占用费；更有甚者，某些充电桩在电量充满后仍持续计费。

鹿泉区作为石家庄市的新城区，紧紧围绕“省会后花园”的城市功能定位，推动充电基础设施建设，鼓励各类市场主体积极投资建设电动汽车充电站。然而，充电站是否安全？收费是否合理透明？运营是否得到规范的监督管理？带着这些问题，2024年10月，鹿泉区人民检察院公益诉讼检察办案团队对辖区的电动汽车充电站展开走访调查。

经实地调查发现，鹿泉区电动汽车充电站有近百家，分布在13个乡镇，涉及商场酒店、批发市场、旅游景区等重点场所。其中15个电动汽车充电站存在行政管理相对滞后，建设手续不齐全，计量监管缺失，价格不透明，无安全警示标语，未按规定配置灭火器、充电桩周围有易燃物等隐患139个，不仅侵犯了消费者合法权益，还可能使社会公众利益受到侵害。

“这些安全隐患威胁着人民群众的生命财产安全，一旦发生火灾事故后果不堪设想。”鹿泉区检察院检委会专职委员谷雅丽说。2024年11月，鹿泉区检察院向相关行政机关发出检察建议，督促其积极履行监管职责，规范充电桩运营方严格依照相关规定，配置消防设施，规范运营，消除各类隐患。

筑牢安全防线

2022年国家发改委发布的《关于进一步提升电动汽车充电基础设施服务保障能力的实施意见》明确要求，要加强充电桩质量和安全监管，建立健全安全监管体系，落实各方安全责任，严格充电桩建设各环节安全把关。

“我们充分发挥公益诉讼检察职能，对检查发现的问题进行梳理分析，依法向相关职能部门发出检察建议，有力推动了电动汽车充电站的规范管理、服务保障民生。”谷雅丽说。为推动检察建议整改落实到位，鹿泉区检察院组织召开区发改委、住建局、市监局等7部门和有关乡镇负责人参加的电动汽车充电站专项治理联席会，与各职能部门就电动汽车充电站的管理职能划分、辖区内充电站现存问题及如何进行有效监管进行了初步研究。此外，该院积极落实府检联动机制，就辖区电动汽车充电站运营中相关政策及制度缺失、行政职能部门权责不明、审批门槛过低、缺乏对充电设施运营企业的有效监管等问题及解决建议，向鹿泉区政府作专项报告。区政府随即成立全链条专项治理工作专班，联合推进专项治理工作开展。

截至今年2月，鹿泉区相关职能部门积极履职，整改问题充电站53个，全区在用的432台充电桩均已在省计量业务应用平台备案。同时，区发改局会同消防大队、住建局等部门印发《关于做好电动汽车充电基础设施建设运营安全管理的通知》，对全区电动汽车充电站选址、道路设置、灭火器设置、消防给水设置等11个方面提出具体要求。

近日，鹿泉区检察院邀请区发改局等部门负责人和人大代表等，对电动汽车充电站专项治理进行联合验收。经实地查看，电动汽车充电站有关问题得到及时有效整改，充电站内安全环境明显改善。“鹿泉区检察院能够发现这个新兴领域的问题，协调有关单位联合起来规范管理，保障行业的良性发展，给他们点赞！”鹿泉区人大代表李喜喜在参加联合验收后表示。

虚假诉讼骗领住房公积金终审获刑

提示

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 周晓光

提取住房公积金有着较为严格的程序和条件，如果不符合提取条件，管理部门是予以办理的，但有些人急于用钱，便想通过伪造相关手续办理提取手续。某贷款咨询公司负责人刘某便通过虚假诉讼的方式，为有需求的“客户”套取住房公积金。近日，经河南省开封市龙亭区人民法院提起公诉，法院以虚假诉讼罪判处刘某有期徒刑九个月，并处罚金两万元。

据办案检察官介绍，刘某办公桌上到处散落着伪造的借条、银行流水单和盖有红印的“成功案例”，他经常对客户面授机宜：“签了这份借款合同，下周法院调解时，你就一口咬定欠款属实。”

刘某发现部分职工因征信不良无法贷款，便以“零风险套现公积金”为诱饵，来物色急需用钱的人。张某因急于用钱，在刘某指导下，与虚构的“债权人”李某签订10万元虚假借款合同，并通过反复转账制造资金流水假象。2021年5月，在双方“默契配合”下，法院出具民事调解书，将李某公积金账户被强制执行，10万元住房保障资金

经刘某抽取两万元“服务费”后，流入李某账户。见有利可图，刘某组建“专业化团队”，指派专人伪造借贷等各类合同模板，开发“诉讼话术库”应对法庭询问。至2023年11月案发，该团伙累计炮制虚假诉讼案件10余起，套取公积金数十万元。

“这场精心编织的骗局最终被大数据揭开。”龙亭区检察院检察长张娜川介绍说，2023年12月，该院干警在排查异常司法数据时发现，涉案当事人公积金提取时间与案件执行高度重合，被告银行账户存在“集中转入、立即转出”的异常资金流向。经与住房公积金数据对比，检察官锁定数起涉及公积金异常提取案件，以刘某等人涉嫌虚假诉讼向公安机关移送了犯罪线索，公安机关立案侦查后，查明刘某等人涉嫌虚假诉讼的完整犯罪事实，依法向检察机关移送起诉。

面对刘某“合法中介”的辩解，办案检察官通过电子数据勘验全面展现刘某通过微信指挥的“操作指南”，揭露其“虚构管辖连接点”“伪造微信转账记录”等反侦查手段，追踪发现所谓“借款”均在诉讼前集中转入被告账户，执行后立即通过原告指定账户回流至刘某控制的账户内，由刘某扣除20%“服务费”。

面对铁证，刘某的谎言不攻自破。刘某被以虚假诉讼罪追究刑事责任后，参与虚假诉讼的相关人员也被依法惩处，所有违法所得均被追缴。

张娜川提醒，住房公积金制度是我国住房保障体系的重要内容，也是解决市民住房问题的重要手段。近年来，各地不断调整住房公积金政策，支持市民的购房需求，但住房公积金必须专款专用，不要以身试法，被“黑中介”带离了法律的正轨，一旦发现有骗领骗贷等违法行为，不仅资金要被追回，还可能面临失信受损、行政拘留等处罚，最终得不偿失。



“杀洋盘”瞄准外国人，9人因诈骗获刑

□ 本报记者 梁平妮
□ 本报通讯员 刘杰

“杀猪盘”比较常见，“杀洋盘”你听说过么？“杀洋盘”，顾名思义，就是通过翻译软件和聊天软件与外国人“聊天交友”，取得信任后诱骗其进行投资，从而骗取钱财。

近日，山东省菏泽市经济开发区人民法院审理了一起以印度人为诈骗对象的“杀洋盘”电信网络诈骗犯罪案件，涉案金额达5.17亿印度卢布（约合人民币4000余万元），涉及6880名被害人，9名诈骗分子分别获刑五年至十四年九个月不等的有期徒刑，并处罚金。

何某天是该“杀洋盘”骗局的首要犯罪分子。2023年5月，何某天在菏泽鲁西新区租用场地作为办公地点，联系王某、吴某华、江某某、孙某、靳某猛等人组建诈骗团伙，招兵买马，购买境外服务器，何某天负责与印度公司对接，协调资金监管以及资金分流；王某、杨某飞、张某、陈某华负责业务培训、员工管理，拥有“诈骗”经验的吴某华负责员工培训及策划话术；陈某华负责搭建平台并维护投资平台的支付通道。

“我在聊天软件上认识了一个印度人，了解到SENEE网络投资平台，通过聊天软件与客户沟通，以投资1000卢布一个月返现8%至15%的高收益为诱饵，吸引印度人在平台上投钱。”何某天供述，“当顾客的投入金额超过返利金额，就将平台关闭或者假借转账，将资金封闭起来，然后通过第三方支付平台将投资的资金购买‘USDT’虚拟货币，将虚拟货币兑换成人民币或美元，我们抽取15%的利润。”

“我的人设是通过投资基金后成功获得财富的印度女性，通过社交软件和印度人聊天培养感情，引诱男性印度人投资SENEE基金。”同案犯李某旺供述。

为了增加可信度和吸引力，该团伙成员在开设的社交软件中发布假生活照、健身照、旅游照，将自己打造成一个事业成功、感情受挫的印度女性形象，并将软件定位到印度境内某个城市，添加印度人聊天交友培养感情。同时，为了使虚假的平台看起来更加真实，该团伙编制了上市公司框架，在公司网站上发布PS的商标注册证明、印度非银行金融许可证、营业执照等资质文件，以获取客户信任。

法院经审理查明，自2023年6月1日至2024年1月13日，短短个多月的时间内，6880名印度人被骗，诈骗金额达5.17亿印度卢布。9名被告人以非法占有为目的，利用信息网络诱骗他人财物，犯罪链条紧密、专业、犯罪协作性强、分工明确，形成了分工合作、彼此依赖、利益共享的诈骗犯罪集团。按照各被告人在犯罪集团中的地位、作用，依法以诈骗罪判处9名被告人五年至十四年九个月不等的有期徒刑，并处罚金。

本案承办法官刘西磊表示，该案虽然是一起国内针对国内群众的网络电信诈骗案，但是当前针对国内群众的网络诈骗犯罪仍然高发，冒充高富帅、高富帅诱导被害人投资理财也是针对国内群众的常见电信诈骗手段，提醒公众擦亮眼睛，不要贪图小便宜，那些谎称返利、能轻松赚钱、有内部消息、有网站漏洞、或者谎称自己为职业投资顾问、证券经理等，诱导在其提供的虚假网站、App下单、投资的，都是骗局。同时，国家打击电信网络诈骗的力度越来越大，奉劝那些诈骗分子立即停止犯罪活动，主动投案自首，争取宽大处理。

漫画/高岳

刚结婚就要离婚 30万彩礼该不该退

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 王雅楠

步入婚姻殿堂，意味着新家庭的组建，彩礼便是男女双方家庭对这个新家庭给予的帮助以及对未来的祝福，但是如果因为彩礼，让家背上债务，夫妻双方又因婚前缺乏深度了解，导致婚后经常争吵，乃至提起离婚诉讼，这份彩礼是否应该归还？近日，新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市新市区人民法院成功调解一起涉彩礼退还的离婚纠纷案件。

原告赵先生与被告李女士经介绍相识相恋后办理了结婚登记，赵先生支付彩礼30万元。但李女士在婚姻初期与赵先生多次争吵，导致夫妻感情破裂，无法共同生活。赵先生是一名农村家庭出身的打工者，30万元彩礼是东拼西凑且负债凑齐的，给付大额彩礼对赵先生家庭经济造成了很大压力。于是，赵先生提出了离婚，并要求李女士退还彩礼。

在初步审查原告的诉讼请求及当事人提交证据材料后，新市区法院承办法官刘明分别与双方当事人电话沟通，了解两人结婚经过、婚后生活情况

以及婚姻关系是否延续的想法、彩礼数额和实际使用情况等。

法官通过初步沟通，了解到两人均同意离婚，主要争议点在于彩礼数额退还问题。双方意见差距较大。刘明引导当事人换位思考，在调解过程中，她依据双方共同生活时间、彩礼数额、实际使用情况、经济水平以及地方习俗等因素，向当事人摆事实、讲道理。在法官耐心细致地工作下，最终，经过多轮调解，赵先生与李女士达成一致，自愿离婚，李女士退还赵先生彩礼25万元。