



酒店取消订单加价卖何以屡禁不绝

专家：建立黑名单在违规酒店页面进行醒目标注

□ 本报记者 孙天骄
□ 本报实习生 陈立儿

“临近假期把房间给我取消了，还不允许我提赔偿”“现在要求退房不是为难人吗”“提前很久订的酒店，突然涨价要我补3倍差价，不然就要求我退订”……

刚刚过去的五一假期，人们走出家门，观美景，吃美食，玩得不亦乐乎。但也有多名消费者向《法治日报》记者反映，此前通过平台预订的酒店、民宿被商家以“停业装修”“系统错误”“业务调整”等理由单方面取消订单，随后同一房源在其他平台以数倍高价重新上架。

为此，全国多地市场监管部门相继发布通知，要求住宿业经营者规范市场价格行为，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，保护消费者合法权益。

“毁约涨价”套路频现

今年4月中旬，广东深圳的宁女士计划前往中山旅游，通过某线上旅游平台预订了某民宿标间4晚，总费用320元。4月28日晚，民宿客服突然联系宁女士，称房间无窗导致室内通风不畅出现异味，民宿决定停业整顿，要求其取消预订订单。宁女士打开订单发现，原商品链接显示“已下架”。

“民宿运营多年，怎么临近五一突然出现异味？”察觉异常的宁女士在社交平台发帖讲述遭遇，发现不少游客近期都因类似说辞被酒店或平台要求退订房间。部分网友留言称“这是民宿惯用的抬价套路”，宁女士随即在其他旅游平台检索，发现该民宿同款房源仍在出售，但是价格已涨了一倍还多。

“就是怕临近假期住宿费用高我才提前半个多月订的，结果被临时退单，现在根本没有平价房源，预算一下子翻了倍。”遭遇民宿单方毁约的宁女士要求对方赔偿被拒。

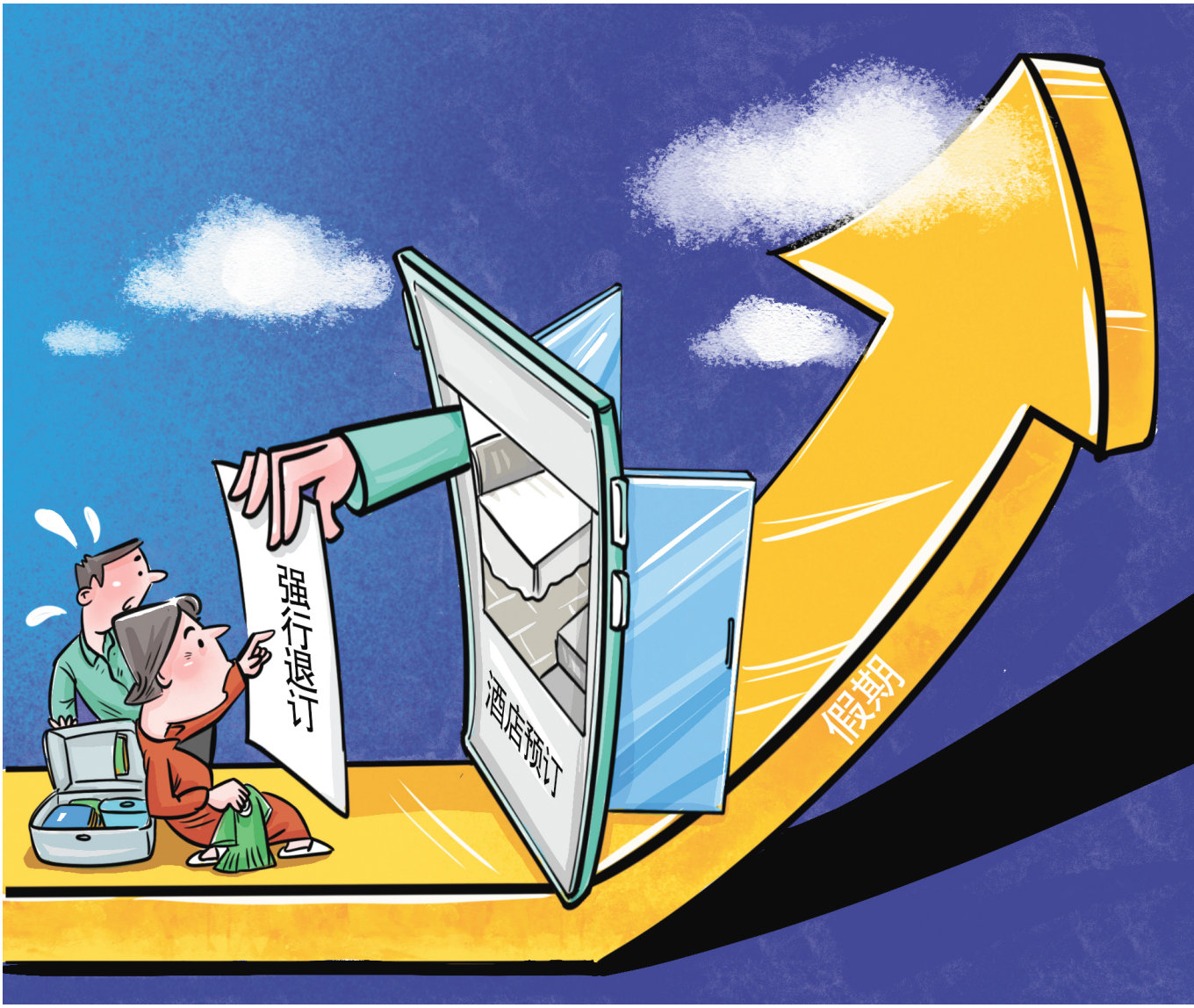
宁女士随即联系平台，对民宿方进行投诉。平台客服最初承诺提供100元优惠券补偿，然而该金额远不足以弥补补订住宿的差价。经过两天协商，平台将补偿方案调整为价值380元的差价补偿券。

四川绵阳的李女士近日也遭遇了类似情况。她在3月中旬通过某旅游平台预订了假期成都某民宿两晚住宿，订单总价472元。4月2日，该民宿负责人突然致电李女士称，因工作人员操作失误，未及时更新五一期间的平台定价，导致其预订价格远低于实际经营成本，民宿方表示“无法按原订单履约”。面对突如其来的退单要求，李女士当即通过平台App查询该民宿实时价格，发现同房型标价已上涨至每晚440元。

李女士与民宿方沟通，要求对方承担临时退单造成的损失。民宿负责人反复强调“定价错误属于工作失误，平台会进行处罚”，既未提供代订其他住宿的方案，也拒绝支付违约金，建议李女士“立即申请平台退款”。为保障假期出行计划，李女士不得不重新预订其他酒店，并同步向平台投诉维权。经协调后，最终平台方补偿李女士新旧订单差价。

贵州贵阳的贾女士计划在五一期间前往湖南长沙旅游，于是在4月中旬通过某线上旅游平台预订了当地某家酒店两晚的住宿。临行前3天她突然接到酒店客服来电，称酒店正在装修施工，处于停水停电状态，要求贾女士取消订单，并称“强行人住需自行承担水电问题”。

为核实情况，贾女士委托朋友以新客身份致电该酒店，询问“五一期间可否预订”，工作人员



员明确表示“仍有空房可正常入住”。这种前后矛盾的说法让贾女士倍感气愤：“临近假期才通知，这个时候找替代酒店太困难了！”平台客服初期建议“自行寻找替代住宿”，经多次协商后改口承诺“承担差价”。

补偿“打折扣”维权难

记者调查发现，消费者临出行前“被强制退房”早已不是新鲜事。

近年来，每逢节假日，社交平台上就有不少相关帖子，称自己被酒店、民宿以各种各样的理由要求取消订单，有些酒店甚至直接单方面取消订单。有消费者在网上发帖抱怨自己预定的酒店突然取消了订单，离谱的是，平台和酒店方的解释并不一致：平台方声称酒店因停电无法正常营业，酒店方则表示是因为正在进行装修工程而暂停营业。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江告诉记者，消费者下单且付款成功，依据电子商务法，合同成立，商家单方面强行取消订单应视为违约行为。若商家存在违约行为，能继续履行约定的要继续履行；不能履行的，需赔偿消费者相应损失。若商家以虚假装修等虚假信息欺骗消费者，构成消费欺诈，按照消费者权益保护法，消费者不仅可以要求退款，还可要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的3倍；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。

“如果商家有预谋地通过低价吸引关注，再取消订单恢复高价，涉嫌虚假宣传，根据消费者权益保护法，市场监管部门可对其进行责令改正、罚款等行政处罚。根据电子商务法，如果平

台在收到相关投诉反映后，未及时采取必要措施限制商家的违规行为，也需要承担连带责任。”北京冠领律师事务所执行主任任战敏说。然而记者采访发现，被强行取消订单的消费者，大多只能获得原价退款，最多在与平台沟通后获得一定数额的“差价补偿”“优惠券”“代金券”等，能实现“退一赔三”的少之又少，还往往需要耗费大量时间、精力维权。

3月12日，湖南湘潭的余女士通过某旅行平台以总价274元预订了五一期间某酒店两晚住宿。4月28日，平台客服突然致电余女士，称酒店目前已经满房，余女士需要取消订单重新预定新的房间。余女士拒绝后，突然收到退款消息——平台未经其同意，单方面取消了订单。

余女士迅速联系平台客服，提出“退一赔三”，然而平台仅提供了两种解决方案：一是更换为同城、同期价格不超过548元的两晚住宿，二是给予余女士100元现金补偿。值得注意的是，在订单取消后，余女士发现原定酒店仍在正常销售房间，同户型价格已经涨到700多元每晚。

由于住宿问题，余女士不得不临时改变行程。她透露，这已经是近年来第二次遇到类似情况。“之前也是节假日，在这个平台预订的另一家酒店也强行违约”。当时，酒店老板直接承认是想通过溢价转售客房，但由于差价不大，经协商，平台同意补足差价。

加强监管严处违约

酒店、民宿强行退订后又高价重新销售房源的行为为何屡屡发生？

在任战敏看来，首先是因利益驱使，节假

日大量游客涌入形成卖方市场，少数商家为追求利益更大化不惜损害已经预定的消费者的权益。其次是违法成本低，商家单方取消订单的违约金远不及其违约金收益，且商家可通过多个平台规避分散风险。大部分消费者遇到这种情况，从保持假期的好心情出发，也不会太多追究，很多商家因此无所顾忌。最后是民宿、小型酒店经营分散，平台众多，使得监管难度增大。

他建议，将此类虚构事由、违规取消订单的行为明确列入消费者权益保护法的一种处罚情形，为相关执法、维权提供法律支持。同时增加监管力度，针对相关投诉及时作出处理，并向消费者反馈处理结果，“这样才能提高消费者的投诉积极性”。

任战敏还提到，在平台上建立相应的规制体系，对单方取消订单进行严格审查，增加单方取消订单的违约赔偿，建立违规取消订单的黑名单，并且在商家页面醒目位置进行标注。

陈音江建议，监管部门加大行政监管和处罚力度，依法查处违规酒店、民宿并曝光，将被查处或投诉属实的酒店、民宿列入重点监管对象，节假日重点监管，对再犯的从严从重处理。应畅通维权渠道，有关部门接到消费者投诉举报后及时调查处理，平台要协助消费者解决问题，如要求酒店继续履行约定或为消费者找到入住地方并赔偿损失。

“消费者遭遇酒店违法违规问题，应第一时间留存相关证据，即便无限自行协商维权，也务必向监管部门投诉举报，绝不能纵容这些酒店、民宿的不良行为。”唯有多方协同发力，形成共治局面，此类问题才能得到有效解决。”陈音江说。

漫画/高岳

□ 本报记者 王 春
□ 本报通讯员 俞黎新

如诗如画，绿意盎然，五月的浙江湖州生机勃勃。五一假期，在湖州各大热门景区，浙江湖州公安生态警务联盟集中宣防活动轮番上演。

湖州市吴兴区长颈鹿庄园、南浔练市布谷里、德清莫干山格里恩咖啡馆、织里振兴夜市……在这些热门景区或网红打卡点，生态警务联盟成员们精心设计的生态宣传展板和宣传标语交织呈现。游客们漫步中间，不时被这些生动的宣传内容吸引，纷纷停下脚步，细细品读。

湖州是绿水青山就是金山银山理念诞生地。2020年底，湖州公安在全国率先提出并实施“生态警务”新机制，从湖州发源、迭代，并在全省推广。去年，湖州创新“生态警长+生态义警+生态警务联盟”的生态守护体系，共同参与巡山护林、环境类矛盾调解、生态宣传等志愿服务活动。

如今，在湖州，生态警务的路子越走越宽，从全警走向了全民。

生态警长接续守护

周末的午后，来自杭州的陈先生带着父母来安吉“深蓝计划”寻味慢时光。

“在这么美的地方，品一杯咖啡，真的太惬意了。”陈先生说。

“深蓝计划”是安吉县梅溪镇红庙村的一家咖啡馆，坐落在湛蓝的天然湖水和冷冽的岩石之间，被人们称为“小冰岛”。

“小冰岛”的前身——青山石矿厂，可似眼前这般纯净和宁静。

环境问题，让村民困扰不已。自从梅溪派出所的生态警长楼成涛来到这里后，属地生态慢慢改善，美丽的“小冰岛”成为吸引游客的流量密码。

这个利用废弃矿坑改造的咖啡馆，在热闹的旅游旺季变身成年轻人喜爱的网红打卡点，最多一天卖出8818杯咖啡，刷新了全国单日单店咖啡销售量纪录。

人在景中游，警在身边守。

五一假期，“深蓝计划”人头攒动。梅溪派出所积极推动生态出行，对车辆人流等情况科学疏导，畅通出行交通，通过“小喇叭”提醒游客注意人身财产安全，与咖啡馆工作人员、生态义警建立微信群，方便游客有任何疑问求助，第一时间得到帮助。

去年国庆假期，“深蓝计划”成为湖州公安首批生态警务联盟成员单位。在“深蓝计划”主理人程钰钦看来，保护生态，就会得到生态的回馈。

吴兴长颈鹿庄园、南浔古镇、德清江南瑶坞、长兴龙之梦动物园……一个个网红景区或打卡点持续火爆的背后，是一个个生态警长在接续守护。

从2013年在全省首次提出“河道警长”，到“八大警长”，最终形成“生态警长”的全面守护体系，实现生态领域守护全覆盖。

如今，全市2185名生态警长，联动生态义警队伍，依托生态警务联盟，组织开展生态知识竞答、鸟类放飞、鱼类放生、亲子生态游戏互动，共同参与巡山护林，环境类矛盾调解，生态宣传等志愿服务活动，实现全市主要景区全覆盖，辐射群众286万余人次。

生态义警联动共治

清晨的南太湖，薄雾如纱。吴兴区织里镇伍浦村的生态义警宋松元，沿着河浜缓步前行。早起巡河，是69岁的宋松元每天雷打不动的习惯。现在，他的巡视地点又多了一处——伍浦塘湾里青创营地。

这两年，太湖南岸刮起了露营风。太湖边陆续建起各式各样的青创营地，为沿岸村庄带来不少收入。

宋松元是“四代治水人”，治水已成为宋松元一家的家训。在去年国庆“生态警务联盟·伍浦——守‘湖’青绿”宣防活动中，宋松元作为乔漾生态警务联动共治工作站“漾漾卫士”生态义警队的队长，在伍浦塘湾里青创营地发动和招募生态义警，共同参与生态保护。

乔漾生态警务联动共治工作站的墙上，挂着一排宋松元带领生态义警一起守护“青绿”的照片。“护水队、护村队、护企队、护校队，这些都是我们的生态义警。”站长徐建根指着照片向《法治日报》记者介绍。

这里位于环太湖毗邻江浙苏两省交界地，太湖沿岸的这些村落水系纵横，过去偷排污水、非法捕捞屡禁不止。转变发生在2021年9月，浙苏两地成立织里乔漾生态警务联动共治工作站，招募熟悉地形的村民组成义警队。“四代治水人”宋松元成了“漾漾卫士”第一位义警：“我们就像‘水乡探头’，哪段河道有异味，哪片林子有捕鸟网，半小时不到必到现场。”

像宋松元护水队这样的生态义警群防群治队伍，湖州现在有92支4094人。他们每天穿梭在“守青山、护绿水”的最前沿。

“竹童网宣”“渔都卫士”“苕溪卫士”“飞哥”……在湖州，这些生态义警每天在生态警长的带领下，围绕当地盗伐林木、食品安全、非法狩猎、非法捕捞等重点领域，开展日常巡逻、隐患排查、线索上报。

组建生态警务联盟

发动社会力量参与生态保护，提升全民生态保护意识，湖州正持续擦亮“生态警务看湖州”品牌。

去年国庆假期，湖州公安在全市16个热门景区，开展主题为“美丽湖州，共同守护”的生态警务宣防活动，首次提出“生态警务联盟”的概念，组建包括安吉“深蓝计划”咖啡等单位在内的生态警务联盟。截至目前，生态警务联盟成员单位已达100家。

南浔古镇景区“外滩5号·南浔粮仓”咖啡店作为首批生态警务联盟建设示范点，经常利用网红打卡点流量优势，开展生态警务宣防活动。创新业态玩法，吸引流量。去年国庆期间，湖州全市A级景区、宾馆酒店、乡村旅游点和文化场馆累计接待全域旅游客737.3万人次，实现旅游收入91.06亿元，较2023年分别增长7.3%、6%，其中南浔古镇景区进入浙江景区日均到访人数前十，龙之梦乐园入选全国亲子游热门游乐园前五。

在“中国童装之都”织里镇，短短两年时间，振兴夜市迅速破圈。这个充满烟火气的夜市，成为织里的网红打卡地。为了保障夜市安全有序运行，织里公安联合综合行政执法、市场监督管理等部门，建立振兴夜市联动共治便民服务站，开展监督、宣防、巡查等工作。服务站还招募网红摊位成为生态警务联盟成员，日常开展食品安全宣防、垃圾分类管理等活动，筑起夜市食品和生态安全防线。

“生态警务联盟作为生态警务中的一项创新工作，选择具有品牌代表性和影响力、具有社会责任感、有意愿参与生态环境守护的商家单位参与生态保护，并带动热心于生态公益的游客参与进来。”湖州公安相关负责人说。

生态警务联盟在全市网红打卡点开展宣防活动，创新业态玩法，吸引流量。去年国庆期间，湖州全市A级景区、宾馆酒店、乡村旅游点和文化场馆累计接待全域旅游客737.3万人次，实现旅游收入91.06亿元，较2023年分别增长7.3%、6%，其中南浔古镇景区进入浙江景区日均到访人数前十，龙之梦乐园入选全国亲子游热门游乐园前五。

生态警务联盟，见证了生态价值正在实现转化。在南浔，依托生态警务联盟组建专家团队，渔业专家免费为渔民上门指导，为水产养殖户提供科学养殖、合同签订等方面的知识培训，推动生态养殖“零污染”。目前南浔区淡水鱼产量长期位居全省榜首，成功入选全国23个渔业绿色循环发展试点之一。

“生态警长+生态义警+生态警务联盟”生态守护模式，为绿水青山筑起了一道法治屏障，更探索出一条全民参与、多元共治的生态治理新路径。在这里，生态警长的“戴青蓝”，生态义警的“守护绿”与社会的“协同力”交织成网。

网红打卡点纷纷成了生态守护点

湖州生态警务为绿水青山筑起法治屏障

商品明细是隐私，外卖员不应知晓

□ 本报记者 韩丹东

“12只，注意身体啊，美女。”收到外卖员这条骚扰短信的四川成都王女士既愤怒又困惑：平台明明承诺对用户电话加密，配送员如何得知自己的真实号码及购买的是计生用品？

这一事件引发社会公众对涉外卖、快递等隐私信息泄露的担忧。《法治日报》记者调查发现，隐私泄露已成外卖快递行业的顽疾，外卖快递员偷拍用户家庭环境、快递面单信息在黑市流通等问题近年频频被曝光。

前不久，贵州省龙里县人民法院审结一起快递从业人員非法获取、倒卖公民个人信息案，4名被告人因侵犯公民个人信息罪获刑。在上述案件中，龙里县某快递公司装车员潘某、罗某在“每条信息0.8元”的利诱下，连续一周偷拍快递面单，将数千条包含姓名、电话、住址及购买物品的隐私信息上传至网盘交易。这些信息经过层层加价倒卖，最终以每条25元的价格流入黑灰产市场，累计非法获利近3万元。

家住天津的张女士告诉记者，近一个月她连续收到多条快递信息。面单显示是她的手机号，姓氏也对，且需本人签收，可她每次去取快递时却被告知不是其快递，已被别人取走了。“我联系快递公司，他们说从来没有泄露客户

信息。可为啥会收到快递信息？是不是商家或快递公司利用客户信息在刷单？”张女士疑惑道。

在陕西工作的王女士经常网络购物，她注意到，有人专门收集丢弃的快递包装以获取用户信息，部分配送App在虚拟号通话时自动关联真实号码，短信通道亦未加密，用户隐私在配送环节“一览无余”。

根据个人信息保护法，处理个人信息需遵循“最小必要原则”，即处理个人信息应基于明确合理的目的，并采取对个人权利影响最小的方式。

“外卖员、快递员的职责仅限于安全配送，所需信息应为收件人姓名、地址、虚拟号码及订单编号，超出此范围获取或泄露商品信息，可能构成对消费者个人信息的侵害。”中国传媒大学文化产业管理学院文化法治研究中心副主任程科说。

北京嘉源律师事务所合伙人赵占领指出，商家和平台向骑手提供超出配送必要范围的商品信息，已涉嫌违法。根据个人信息保护法，配送员仅需知晓地址和虚拟号码，商品明细、真实电话号码等均属非必要信息，属于个人隐私，外卖员不应知晓。然而现实中，技术漏洞与权限管理松懈让“最小必要原则”难以落地。

“在成都王女士事件中，其手机号码已通过平台虚拟号加密，但骑手仍能直接获取真实号

码并发送骚扰短信。”赵占领说。

据公开报道，部分平台为提升配送效率，在技术部署上“偷工减料”——虚拟号仅用于通话，短信仍关联真实号码。部分配送App在虚拟号通话时会自动解密真实号码，且订单详情页未完全屏蔽敏感信息。

记者采访多名快递员和外卖员了解到，部分平台提供给骑手或快递员的端口页面里，可以看到用户的真实电话号码，即使有些平台打电话显示虚拟加密号码，但是反复拨号后有些会显示真实号码，而短信可以直接发送至用户真实号码上。

受访专家一致认为，隐私权不仅是法律赋予公民的基本权利，更是数字文明得以存续的伦理基石。外卖员的一条骚扰短信，快递面单上的一条敏感信息，平台系统中的一个权限漏洞，看似微不足道，却如同蚁穴般悄然瓦解公众对数字服务的信心。

如何终结隐私“裸奔”？受访专家指出，需要“强监管+技术堵漏”，如将多次违规企业列入黑名单并公示，对泄露信息行为从重处罚；强制全平台使用虚拟号码，屏蔽骑手对敏感信息的访问权限；严格限制平台、商家与第三方数据接口的权限，避免跨平台泄露等。

“平台应优化订单系统，屏蔽配送员对敏感商品信息的访问权限。”程科说，平台可通过虚

拟号码技术，确保真实号码不以任何形式暴露给配送员。

北京盈科律师事务所律师张建武认为，要从技术脱敏、权限管控方面避免个人信息从平台被泄露；从包装标准化方面避免因包装简陋或破损导致商品信息被他人知晓；从法律责任衔接方面，充分明确各方的法律义务以及个人信息被泄露的情况下，相关责任主体承担的具体法律责任。

“应定期对配送系统进行安全测试，及时修复可能导致真实号码或商品信息泄露的漏洞。”程科说。

广和律师事务所高级合伙人尹玉建议，监管部门应当及时开展专项检查工作，抽查各平台个人信息保护及与第三方商家等对接情况，将多次违反个人信息保护的企业加入黑名单并予以公布；还应加大罚款力度，对不合规的企业加重处罚；及时处理消费者投诉举报，对涉及泄露个人信息、侵犯隐私权的情况作出相应处置。

“政府部门应当考虑出台相应规范，明确平台、商家及配送服务提供商的责任。”尹玉建议，比如在《快递暂行条例》中增设个人隐私、个人信息保护专章，如商家不得将物品信息以任何方式透露给配送服务提供商，配送服务提供商无权查看物品信息，消费者真实手机号码等。如技术条件允许，应当推广全平台强制使用虚拟号码。