

酒店、民宿临时毁约涨价，怎么管？

新华社“新华视点”记者 蒋成 马晓洁

近日，网友小丁在社交媒体举报，两个多月前，她通过“去哪儿”平台预订“五一”期间贵阳一家便捷酒店，前几天却被告知无法入住；目前该酒店已涨到500多元一晚，是原来价格的4倍。

记者从贵州省市场监管局了解到最新情况，事件发生后，当地市场监管部门及时介入，问题已得到解决。平台退还订房费用，赔偿小丁1109元，并于5月1日至4日，让其免费入住标准大床房。小丁表示，对处理结果“比较满意”。

记者梳理发现，近年来部分酒店毁约涨价事件时有发生。近日，多地市场监管部门发文要求，酒店、民宿经营者规范“五一”节日期间市场价格行为，不得擅自毁约提价，切实保障消费者合法权益。

酒店、民宿毁约涨价时有发生

记者梳理发现，近年来，一些酒店、民宿临时提价的情况时有发生。

今年2月，有消费者投诉，前期通过某平台以264元的价格在南京某宾馆预订了一间房。但当消费者去办理入住手续时，宾馆以春节客房价格上涨为由，临时要求消费者加价200元。当地市场监管部门责令该宾馆立即整改，并对其违法行为作出行政处罚。

今年3月，一名消费者以均价399元的价格，通过线上平台向广东珠海一家酒店预订10间房。其后，该酒店以“五一”期间客房涨价为由，告知消费者房间均价需上调为558元。消费者向市场监管部门投诉，当地市场监管部门对该酒店立案调查。

4月26日，有消费者在黑猫投诉平台投诉称，4月16日通过某平台预订了深圳一家民宿5月1日大床房1间，“临近入住时，民宿老板却以平台上错价为由，拒绝本人入住。其实就是想将原本200多元的房间涨价到600多元。”

记者近期在小红书平台上搜索发

现，关于“五一”酒店毁约投诉维权的帖子已超2000篇。不少网友反映，提前一两个月订好“五一”假期的酒店、民宿，最近突然被通知“上架失误，必须取消”，有的甚至还被威胁“不取消的话，到店也没房”。

国内一家大型在线旅行平台工作人员介绍，今年“五一”假期旅行热度或达近3年峰值，热门地区酒店、民宿“一天一个价”。少数酒店、民宿经营者贪图短期利益，采取毁约涨价的方式拒单。

针对这类争议，该工作人员介绍，大的在线旅行平台会推出保障政策，协调升级房型或安排同级酒店并补差价；若发现商家违约，将对其进行降级、限流等处罚。

毁约涨价为何屡禁不止？

业内人士认为，假期旅游市场服务需求旺盛，受供需关系影响，酒店房价也会“水涨船高”。如果价格涨幅在合理范围内且明码标价，则属于正常市场调节范畴。

“节假日涨价大家都能理解，但不应有欺诈、哄抬价格等违法行为。”山西一家酒店负责人说，有的酒店、民宿先通过低价吸引订单，再找“装修、停电、上错房源”等各种借口毁约，最后以高价重新挂牌，让消费者措手不及。

旅游业业内人士认为，针对酒店、民宿毁约问题，目前虽有一定的平台约束和部门监管，但对于经营者来说，威慑力仍不足。

“前期以低价吸引订单，相当于有了客流保障；后期如果客流爆满，经营者再毁约提价，即便需要赔偿，相对于涨价后的收入，经营者还是赚的。”北京市鑫诺律师事务所律师董高升说。

据了解，部分平台对酒店的违约处罚是收取1.5倍违约金，以及限制流量。一些消费者认为，比起“五一”假期的三四倍涨幅，平台违约金威慑力不足；而且，即便一家平台限制流量，商家还可在

其他平台继续接单揽客。

毁约行为在民宿中尤为多见。某在线旅行平台工作人员说，民宿行业进入门槛较低，具有房源分散化、经营主体多元化的特点。民宿业季节性分化严重，淡旺季明显；一些经营者更换频繁，不少是家庭经营，管理不规范，监管存在盲区。

董高升说，根据消费者权益保护法的相关规定，毁约退单是经营者单方面不履行合同义务，构成违约，消费者有权要求酒店以原来的订房价格继续履约；若由于酒店擅自毁约导致消费者以更高价格另行订房的，消费者有权要求酒店退还已付款项，并支付因另行订房产生的差价损失。

但面对酒店、民宿毁约，一些消费者认为与经营者理论、与平台交涉太复杂。“投诉不见得有效果，走诉讼程序费时费力。不少消费者怕麻烦，就放弃了维权。”贵阳市消费者李先生说。

加强监管保障消费者合法权益

近日，全国多地市场监管部门发布通知公告，要求住宿业经营者规范“五一”节日期间市场价格行为，诚信经营，明码标价，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，切实保障消费者合法权益。

业内人士建议，在节假日、暑假、大型演唱会、体育赛事等时期，地方市场监管部门可提前对本地酒店、民宿进行提醒。当接到消费者关于酒店、民宿涨价毁约的投诉时，地方市场监管部门应迅速介入，第一时间与商家沟通协调，要求商家遵守合同约定，并依法查处违法行为。

董高升认为，如今平台发挥着越来越重要的功能，平台要制定更严格的商家毁约处罚规则；针对恶意毁约的商家，可增加违约金，限制其商品发布权限。同时，平台还要重视用户投诉、评论，对投诉多、差评多的商家，要主动提醒消费者慎重选择。市场监管部门要加强对相关平台的日常监管。

诚信经营才能基业长青。飞猪平台相关负责人表示，酒店、民宿经营者要诚实守信，不要“趁节打劫”；提供优质的服务才能留住更多的客人。

北京嘉维律师事务所律师赵占领提醒，消费者节假日期间订房应选择正规平台，下单前确认售后政策，保留订单截图；若遇毁约情况，可以立即联系平台维权。

赵占领表示，消费者如遇毁约，要敢于维权。如对酒店、平台的处理结果不满意，可向市场监管部门、消费者协会举报、投诉，必要时可以依法起诉。第三方平台明知或者应知商家利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，则需与商家承担连带责任。

新华社北京4月30日电



擅自毁约为涨价
新华社发 徐骏 作