

今年五一,不少市民与好友、家人结伴出游,放飞心情。然而,在这个火热假期,一些宾馆、酒店或民宿暗掀“涨价风”“砍单风”——

假期出游,你遇“酒店刺客”了吗?

我市接到酒店相关投诉十七件

昨天,记者从市12345政府热线了解到,五一小长假期间,值班工作人员共接到各类消费维权投诉事件1503件,其中,涉及酒店、宾馆、民宿价格的投诉事件仅为17件。

有市民反映,自己在市区濠河风景区一家酒店订了房间,却被强制退房,且退房后酒店房价上涨,市民认为此举有损消费者的权益。

为了解事件具体情况,记者采访了该酒店的工作人员。她表示,酒店绝对不会主动取消任何一位顾客的订单,酒店方面会进一步核实此事。此外,酒店通常会提前拟定全年的价格铺排,做好总体规划,到了节假日再依据实际情况执行相应的活动方案,一般提早预订价格会比较优惠。

无独有偶。另一市民反映

自己假期出游也遭遇“酒店刺客”。他说:“节假日去启东新开的唐唐城沉浸乐园玩,就订了附近的一家酒店。平时190元的大床房,4月30日那天竟然上涨到428元!”

对此,记者采访了该酒店负责人。他介绍,酒店平时普通大床房价格是279元左右,网上价格是199元左右,套房价格则在370元左右。由于酒店房间的不可储存性,以及考虑到酒店收益和市场行情,房价会有所调整,但不会出现漫天要价的行为。

对于五一节假日期间出现的酒店“退单潮”现象,该酒店负责人表示,其所在酒店不存在此种情况。“比如在其他一些酒店,客人订房并支付费用,酒店宁愿退单并双倍赔付房费再大幅涨价,但我们酒店不存在这种情况。”



CFP供图

遇乱涨价消费者可索赔

当被问及“酒店刺客”现象是否违法时,我市一名律师表示,酒店“乱涨价”行为,如果违反了双方约定的前置条件,那么就涉嫌违反价格和消费者权益保护法等法律法规,构成了价格欺诈,对此消费者可主张索赔。律师同时指出,由于此类消费者维权事件的索赔金额通常并不是太大,一般情况下,消费者考虑到维权过程繁琐、人力和时间成本高,事实上并没有多少人就此类事件提出诉讼。

在消费者依法依规维护自身权益的同时,平台方、行业协会和监管部门也应形成合力、“同向奔赴”,减少此类现象的发生。记者在采访中了解到,携程、飞猪等在线旅行服务平台也在一定程度上落实了平台责任,譬如,一旦确认订单的客人遭遇毁约或到店无房,将安排附近同等酒店或民宿原标

准或以上级别的房间入住,并承担由此产生的差价,差价金额上限为原订单每晚房费的3倍。

“应该看到,此类事件通常情况下如果不是太离谱,则不属于违法行为,也构不成霸王条款,属合同约定。目前,对违约金的收取国家没有明确规定,只能作为一种消费提示,告知消费者在下单前要看酒店提示。”昨天上午,我市市场监管局一名工作人员向记者介绍,“价格法有‘哄抬物价’一说,前提条件是在政府出台相关价格管控措施的情况下,像五一,价格提升就是正常的供求引起的,政府正常情况下也没有权利去过多地干预市场。如果遇到消费者投诉或举报,通常市场监管部门会介入调解,在双方平等自愿的情况下解决纠纷。”

本报见习记者沈佳颖 张园
本报记者周朝晖

市12315五一受理诉求1123件

服务类消费投诉同比增长153.19%

晚报讯 五一假期,12315“不打烊”,监管服务不断档。记者昨天从市市场监管局获悉,假日期间,南通市12315系统共受理各类咨询、投诉、举报等信息1123件,同比下降0.71%。

数据分析显示,五一期间,市12315系统受理咨询507件,占总量的45.15%;投诉432件,占总量的38.47%;举报184件,占总量的16.38%。除咨询数同比下降21.88%外,投诉、举报数同比均有不同程度增长。

从投诉类型来看,商品类消费投诉共313件,占投诉总量的72.45%,同比增长20.85%。排名前3位的分别为家居用品154件、食品57件、服装鞋帽22件,投诉内容集中在产品质量、食品安全问题等方面。服务类消费投诉共119件,占投诉总量的27.55%,同比增长153.19%。排名前3位的分别为餐饮和住宿服务43件,文化、娱乐、体育服务15件,美容、美发、洗浴服务12件。

目前,对所有投诉举报,市场监管部门均已介入核实处置。

记者王玮丽

国内多地出手整治涨价

在采访过程中,南通一些市民认为,假日期间酒店根据客流火爆情况适度调整客房价格,消费者能够理解;但价格调整应有上限,有关部门应适当进行管控,酒店房价上涨不能“过分”,更不能“离谱”。

针对此类消费价格纠纷,其他城市的政府职能部门主动采取措施,出招监督乱涨价现象,依法打击这类“酒店刺客”。

日前,江苏省市场监管局也公布3起价格违法典型案例。扬州市广陵区某酒店涉嫌价格欺诈,酒店开展“优惠活动”称酒店高级大床房、双床房由138元/间优惠至99元/间。活动期间,酒店发现扬州房价上涨较快,决定取消活动,并以活动已取消为由拒绝接待消费者。扬州市广陵区市场监

管局查实后,对该酒店依法立案调查。

南京市雨花台区一家酒店以“划线价”为基准,通过实施价格比较的方式开展优惠活动,但不能证明标示的被比较价格真实有依据,涉嫌价格欺诈。南京市雨花台区市场监管局已责令当事人停止违法行为,依法予以立案调查。此外,徐州市邳州市某酒店因为涉嫌未按规定明码标价已被市场监管部门处理。

“南通不是当前大热的旅游城市,所以,在五一期间,关于酒店涨价、服务质量方面的纠纷事件并不多,矛盾不是太突出,不像外地旅游城市确实上涨得有点离谱。”我市市场监管部门一名工作人员向记者介绍。

声明

顾浩原为中国银行如东洋口港支行员工,已于2023年2月15日与我行解除劳动合同;陶艺原为中国银行南通分行个人数字金融部员工,已于2023年2月15日与我行解除劳动合同;凌晨原为中国银行城东支行营业部员工,已于2023年2月20日与我行解除劳动合同;沈韵秋原为中国银行城东支行个人数字金融部员工,已于2023年2月22日与我行解除劳动合同;蒋捷原为中国银行南通分行

个人数字金融部员工,已于2023年3月2日与我行解除劳动合同;薛春晖原为中国银行海门腾达支行员工,已于2023年3月16日与我行解除劳动合同;吴弥原为中国银行启东近海支行员工,已于2023年3月16日与我行解除劳动合同;徐佳原为中国银行南通分行营业部员工,已于2023年3月21日与我行解除劳动合同;陈海霞原为中国银行南通分行营业部员工,已于2023年3月29日与我行解

除劳动合同;许丹丹原为中国银行如皋支行综合管理部员工,已于2023年4月4日与我行解除劳动合同;季晨原为中国银行通州新金路支行员工,已于2023年4月23日与我行解除劳动合同;刘江鹏原为中国银行如东支行营业部员工,已于2023年4月23日与我行解除劳动合同;汪叶原为中国银行港闸轻纺城支行员工,已于2023年4月23日与我行解除劳动合同;周顺翔原为中国银行

通州南山湖支行员工,已于2023年4月23日与我行解除劳动合同;施韵原为中国银行如皋支行营业部员工,已于2023年4月23日与我行解除劳动合同。

以上人员自与我行解除劳动合同之日起,其在外从业行为均不代表我行。

中国银行股份有限公司南通分行
2023年5月5日