



通过“去哪儿”平台预定了迪士尼乐园酒店，顾客在入住之前申请退订，却要扣取100%的房费，这种规定是否合理？今年6月，张女士从北京来上海旅游，提前3天预定了迪士尼乐园酒店，结果因为临时有事，中途需要返回北京，于是在入住酒店当天向平台申请了退订，结果3681元一晚的房费被全部扣除，这让张女士感到难以接受……

新闻晨报·周到上海“2024上海之夏‘夏令服务提升行动’”推出后，上海创同律师事务所合伙人孙磊律师从法律角度予以解读的同时，特别提醒酒店方和平台方对于消费者订房“不可取消”的限制条件，必须做到“条件公平合理、事先充分告知”。

预定酒店后入住当天退订被扣了全款

律师提醒：酒店设置具体的限制条件属于公平合理的范围

反映：入住酒店前退订被扣全款

今年6月，张女士从北京来上海旅游，因为没有特定的计划，所以行程安排比较随意且放松。

到了6月21日，已经在上海待了五六天的张女士，打算去迪士尼游玩，并在迪士尼酒店住一晚，于是她通过“去哪儿”平台，预定了6月23日的上海迪士尼乐园酒店，花费3681元。

可是，计划赶不上变化。6月22日，张女士临时得知北京有事要处理，不得不立即返程，她只能预定了当天的机票，返回北京。

直到6月23日入住迪士尼酒店当天，张女士才匆匆向“去哪儿”平台提交了退订申请，可是没过多久，平台回复张女士：“非常抱歉酒店拒绝了您的取消申请，建议您按时入住，以免发生损失。”

取消申请被拒，这让张女士感到有些意外，自己明明没有入住酒店，为什么不能取消？

根据去哪儿平台的客服回复，是迪士尼酒店规定的不能取消预定，平台已经尝试和酒店沟通过，但是未能成功。

“我以前在其他平台预定其他酒店，没住的话都能退款，为什么‘去哪儿’不行？”张女士说，在平台预定前，她没有注意到，是否有规定“不能取消预定”，但在她看来，自己没有入住酒店，并未给平台和酒店造成损失。

即便因为个人原因，退订酒店的时间较晚，那么平台扣取全部费用是否合理呢？

“我可以接受扣除10%的服务费，再多的费用不应该由我来承担。”为了寻求一个合理的解释，张女士与“去哪儿”平台和迪士尼酒店展开了多次电话沟通。

疑惑：“去哪儿”和酒店都在撇清责任

“去哪儿”平台拒绝退订以后，张女士第一时间联系上了上海迪士尼乐园酒店，对方客服回复称，由于张女士并非通过酒店官方渠道预定，而是通过第三方平台预定的酒店，所以在她没有来入住之前，迪士尼酒店是收不到任何费用的。

可是，当张女士再去询问“去哪儿”客服时，对方又一次强调，是酒店不让退订，而且酒店已经收取了相关费用。

张女士感到很困惑，6月23日一整天，她跟迪士尼、“去哪儿”分别打了四五个电话，都得到了相同的结果——迪士尼说没收到钱，“去哪儿”说酒店不让退订。

张女士随后提出了各种方案：如让朋友去住酒店，或者将酒店延期，等她有空时再来迪士尼入住，但是两种方案都遭到“去哪儿”平台的拒绝。

“‘去哪儿’说，他们和迪士尼沟通过了，说不行。”无奈之下，张女士只能眼睁睁地看着时间来到6月24日，而身在北京的她，白白损失了一晚的房费。

最终，“去哪儿”平台提出给张女士补偿1000元现金，但是张女士没有接受。

值得一提的是，张女士在6月24日早上6点多，收到了一条“去哪儿”平台的提示，称客户已经离店并扣费成功。

“我都没入住，就算入住了，怎么会6点就离店结算了？”在张女士看来，不管顾客多久离开酒店，正常来说都要等到中午、下午退房以后才会离店扣款，她不明白为什么酒店在这个时间就扣了钱。

“去哪儿”：平台与酒店退改规则一致

记者在“去哪儿”平台查询发现，预定3天内的迪士尼乐园酒店均提示“不可取消”，而预定3天后的酒店，则会根据代理商和套餐价格不同，有“不可取消”和“X月X日X点前取消免费”的字样。

此外，记者在其他多个第三方平台查询，也有相同的结果。近日，记者致电上海迪士尼乐园酒店，其工作人员表示，通过迪士尼官方渠道预定的酒店，在入住当日0点的52个小时之前，可以免费退订，而在入住当日0点的52个小时之内取消的话，则需要扣除首晚房费才能取消预定。

随后，记者又联系到“去哪儿”平台工作人员，对方表示，

取消失败

非常抱歉酒店拒绝了您的取消申请，建议您按时入住，以免发生损失。

取消进度

取消失败

2024-06-23 12:16

酒店拒绝取消

2024-06-23 12:16

等待酒店处理中

2024-06-23 12:13

取消申请已提交

2024-06-23 12:13

申请详情

申请类型 取消订单

申请原因 订错/多订

提交退订申请后被告知“取消失败”

迪士尼酒店退改规则是根据其官方来制定的，并非“去哪儿”平台设置的门槛。

“对我们平台来说，酒店是什么规则，我们就展示什么规则。”该工作人员称，大部分酒店都会设置免费取消预定的规则，有的入住前都能免费取消，有的则规定需要在一定时间内才能免费取消，因酒店而异，而在“去哪儿”平台上，预定界面标注了相应的退改规则。

“顾客当天取消预定，对酒店来说，这一晚的房间也很难再卖给别人了。”该工作人员表示，张女士提出退还所有房费，或扣除10%费用的诉求，会由客服人员和张女士继续沟通，如果最终无法协商一致，那么平台也难以提供更加合适的补偿办法。

对于张女士质疑为什么6月24日早上6点就提示了离店扣款，“去哪儿”工作人员解释，这可能是酒店发现张女士整晚都没有入住，并且已经过了办理入住的时间，所以自动扣了款。

律师：酒店或平台应做到事先充分告知

记者调查发现，在某投诉平台上，通过第三方预定酒店不支持退订的情况不在少数。

一位网友表示：“5月24日，我在‘去哪儿网’预订了上

海迪士尼乐园酒店5月26日入住一晚，但是我的孩子5月19日就开始发烧，学校大面积出现支原体肺炎，无法入住，我是在预定后1小时，才从妻子那里得知孩子的情况，于是立即申请退款，并向酒店和‘去哪儿’平台说明了情况，还是不同意退款。”

没有入住酒店，消费者想要取消订单为什么这么难？取消订单扣全款的规则合理吗？

对此，上海创同律师事务所合伙人孙磊律师认为，从当前我国国民（高）法理论和司法实践来看，酒店方和平台方对于消费者订房“不可取消”的限制条件，要做到条件公平合理、事先充分告知。

关于第一点“条件公平合理”，孙律师解释：“此类争议中，首先要审视的，是商家对于消费者的限制条件是否公平合理。比如：酒店提供的是折扣价房或特价房，消费者享受到价格优惠的同时，被限制不可取消，那这样的限制条件一般被认为是公平合理的。”

孙律师继续说：“另外，一旦消费者订妥了某房屋，酒店对于此房屋需要进行锁定和保留，此时就存在无法继续向其他客人销售的情况。因此，酒店会根据消费者提出取消房屋订单的时间早晚，设置具体的限制条件。这通常也属于公平合理的范围。”

“这可能还有一个占用资源的问题需要探讨。”孙磊律师解释道，迪士尼酒店毗邻上海著名的迪士尼景区，通常会吸引众多游客前来入住。一旦订妥某个房间，也阻却了其他客人的交易机会，所以如果确定无法入住，还是建议尽早提出退房。

基于以上分析，具体到张女士的本次争议来看，孙律师认为，当天提出取消订单，距离入住时间太近了，酒店方面难以实现再次销售的风险。酒店方设置的条件，应属公平合理。

关于第二点“事先充分告知”，孙律师的解释，即便是被认为属于公平合理的交易限制条件，商家对于消费者也必须尽到事先充分的告知。

“事先，是时间要求，必须在消费者下单之前，就进行告知。”孙律师认为，如果本次争议进入诉讼阶段，法院也会要求尽可能还原下单时的各个流程，重点审查酒店方和平台方的告知义务。同时，除了下单前就必须展示相关限制条件之外，还有告知的充分性要求。

“举个例子，如果酒店方或平台方，将‘不可取消’这种限制条件放置在不显眼的位置，或是仅仅页面一闪而过，那么这样的告知是不充分的。反之，如果酒店方或平台方，通过弹窗提示或者需要消费者阅读主动勾选确认的话，一般会被认定为充分告知。”此外，孙律师提到，实践中有些商户对于限制条件的告知，还常常采用加粗或加大字号、高亮颜色字体、特别标注等方式，这样的告知更加醒目。

“具体案例还需具体分析，任何服务提供者都需要综合考虑自身收益和真情服务之间的平衡点。发生争议时，及时沟通、消除误解、增强理解非常重要。服务业需要有温度的感觉，只有商家们不断提升自身服务的温度和精细度，广大消费者才能获得更好的服务体验。”孙律师说道。

新闻链接

“任何情况都不退款属于霸王条款”

从今年7月1日起，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式施行，针对消费领域出现的新问题，该《条例》明确了经营者相关义务和责任，也加大了消费者合法权益保护力度。

根据新闻报道，广州市市场监督管理局消费者权益保护处处长帅洪在接受媒体采访时表示，“下单预订酒店后，如果是无论发生任何情况都不予退款，我们就认为这是属于霸王条款”。帅洪提到，该条款违反了《消费者权益保护法实施条例》的第十七条规定，属于限制消费者依法变更或者解除合同的权利，依据该《条例》第五十条予以处罚，采取的监管措施包括：一是责令改正；二是根据情节单处或者并处

警告、没收违法所得，或处以违法所得1倍以上5倍以下的罚款，没有违法所得的则处30万元以下罚款；三是情节严重者责令停业整顿，吊销营业执照。

广东省市场监督管理局网监处副处长陈华荣接受媒体采访时表示，相关部门呼吁经营者在制定格式合同条款的时候应当依照相关的法律规定，不能作出减轻或者免除自身责任、加重消费者责任，排除或者限制消费者权利的内容；另一方面，对消费者而言，在签订合同之前要对合同进行特别涉及到自身的责任、义务条款一定要认真阅读，特别是对于有显著方式来提醒的内容，这样才能确保消费者不会落入消费陷阱。