

网上订酒店被莫名取消 酒店坐地起价还拒赔偿

投诉人：蔡先生
投诉时间：7 月 30 日

半年前，我通过艺龙网预定了今年 4 月 29 日至 5 月 1 日入住上海某精品酒店，选择支付方式为到店付现，预定成功后，我收到平台发送的确认短信。

4 月 29 日中午 12 点，我通过电话与某精品酒店确认入住时，竟被告知订单已取消

◆记者连线

浦东新区消保委接到投诉后，立即与酒店方陈经理取得了联系。工作人员与对方多次沟通情况，并提供了蔡先生的相关证据，然而，陈经理却编造了不同理由推卸责任，前后自相矛盾，强词夺理。

陈经理一开始告诉消保委，取消订单的原因是蔡先生未按约定(约定入住时间为当日下午 6 点前)时间到店。但蔡先生却反映：当日 12 点电话确认入住时间时，已被告知订单取消；之后陈经理又改称，蔡先生订单是现付款形式的，因没有提供担保而被取消，如果蔡先生要入住需按当日入住价 1033 元支付。对此，消保委提出质疑，“即使未作担保，房间也应保留至当日下午 6 点”；最后，陈经理又改变口气称，因为蔡先生预定了前一天的

◆律师说法

酒店单方面取消订单，蔡先生向酒店索赔遭到拒绝。酒店称蔡先生订房是与艺龙网签订的合同，酒店只是跟艺龙网合作，拒绝蔡先生的赔偿要求。那么，蔡先生到底应该向艺龙网赔偿还是向酒店方赔偿？蔡先生提出 600 元赔偿是否合理？我们请北京观韬中茂（上海）律师事务所葛志浩律师作一分析。

葛志浩律师分析认为，依法签订并生效的合同对签约双方均有约束力，双方应当遵

了，且对方称是我本人取消的，可我从未进行取消订单的操作，“如果是我自己取消的，我也不会再向酒店确认入住了。”

为尽快落实住宿问题，不影响我的行程，我立刻联系了艺龙网寻求帮助。然而，艺龙网的客服介入沟通后，该精品酒店仍拒绝让我入住。之后，艺龙网在当日下午 3 点多，为我安排入住了其他酒店。

后来我才得知，半年前该精品酒店两晚

酒店而未入住，所以连带取消了当天的订单，但酒店方并未提供相关订单信息。对方的这一说法再次被蔡先生否认。

根据《合同法》第 14、15 条的规定，该酒店在艺龙网上发布的订房信息可以视为要约，消费者可以不提交担保预订客房，在收到预订成功信息后，消费者与酒店之间的合同即告成立。同时，根据《合同法》第 60 条的规定：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”

消保委认为，酒店未经蔡先生同意，单方取消订单，拒不履行合同义务，已构成违约，应根据《合同法》第 107 条规定，承担继续

照执行。在这个案例中，假设酒店方确实未在

与蔡先生协商一致的前提下，便单方取消合同，应认为涉嫌违约。

“根据蔡先生的描述，他通过第三方平台下单后，平台向他发出了确认短信，而酒店方在事后也承认了该事实。”葛志浩律师说，根据《合同法》的相关规定，除了蔡先生与商家双方明确约定合同生效有其他条件以外，应该认为蔡先生与酒店方之间已达成合法有效

价格是 476 元，而节日期间价格已经提高到 1000 多元。我认为，该酒店是为了获得更大利润，单方取消了我的预订订单，甚至还声称是我本人取消的。

据此，我要求酒店方赔偿两晚房费 476 元，以及我另外寻找住所所花的费用，合计 600 元，但遭到酒店方的拒绝。无奈之下，我向浦东新区消保委求助，希望能够维护我的合法权益。

履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。但酒店方不仅没有主动承认错误，还多次编造理由推卸责任，甚至坐地起价，让蔡先生面临没有酒店入住的困境，严重侵犯蔡先生合法权益，违背了诚实信用原则。

“而艺龙网与蔡先生之间也同样存在服务合同关系。”消保委表示，蔡先生在无法入住预订房间的情况下，同样有权要求艺龙网采取补救措施，继续履行合同或承担违约责任。“好在艺龙网为蔡先生及时安排其他同价位的酒店，值得肯定。”

消保委建议有关部门建立和健全商家诚信管理制度，加大对不诚信商家的惩戒力度；加强对平台内商家的监管，有效保障消费者的合法权益。

的服务合同，酒店方应根据约定向蔡先生提供在指定时段内符合订单要求的客房。“酒店方在未经与蔡先生协商一致的情况下擅自解除合同，不仅有违诚信原则，也是对蔡先生合法权益的严重侵害。”

至于损失赔偿数额的确定，葛志浩律师表示，应根据蔡先生与酒店方的约定，在没有明确约定的情况下，应当以订立合同时可预见的损失为限。

法治报记者 王建慧

■简讯

市质监 专项督查执法打假

□记者 王建慧

本报讯 市质量技监局近期对局执法总队和徐汇、杨浦、青浦、金山区市场监管局（质量发展局）等 5 家单位开展执法打假专项督查。

此次专项督查重点对“质检利剑”专项行动部署落实、行政处罚案件办理情况、12365 申诉举报工作办理、执法制度落实和规范化建设、执法效能及作风建设等情况。同时，还抽取被各单位行政处罚的企业进行走访，了解企业对基层执法人员在行政执法过程中关于文明公正执法、督促企业违法行为整改、法律法规宣传、帮扶企业产品质量提升、规范行业市场秩序等方面的意见和建议。

今年以来，本市各级产品质量执法部门共办结行政执法案件 1395 起，涉案货值金额 5950 余万元。同时，对 13 起涉嫌假冒侵权的重大违法案件移送公安部门处理，有力打击了制售假冒伪劣产品的违法行为。12365 质量热线受理申诉、举报和咨询 28897 件，涉及商品总价值 1.22 亿元。

**浦东
专项整治特种设备**

□记者 王建慧

本报讯 近期，浦东新区市场监管局（质量发展局）积极开展石油化工业、危险化学品领域特种设备专项整治，取得了良好的整治成效。

开展专项整治活动以来，针对涉危险化学品特种设备共出动检查人员 489 人次，检查使用单位 196 家，检查设备 443 台/套，发现安全隐患 82 处，全部督促企业整改完毕。同时，开展液氨制冷企业、气瓶充装单位等专项检查，针对存在的问题要求各单位认真整改，确保特种设备安全使用，对一时无法整改到位的，坚决停用相关设备。

该局表示，将按照迎进博会保障相关要求，有计划、有步骤、有针对性地开展特种设备法律法规、事故防范宣传活动，提高作业人员和广大群众特种设备安全意识。

闵行 开展气瓶专项检查

□记者 王建慧

本报讯 近期，闵行区市场监管局（质量发展局）开展气瓶专项检查行动。截止 7 月底，闵行区特种所共出动检查人员 42 人次，对辖区内 16 家（次）气瓶充装单位开展了专项检查，查出安全隐患 5 处。检查内容包括质量保证体系运转情况、现场充装管理、电子标签应用、气瓶档案和信息化管理等情况。

经多次重复检查，燃气助动车气瓶充装单位未发现违规充装燃气助动车钢瓶。其他气瓶充装单位存在少数电子标签脱落、气瓶充装区标识不清、卸液区应急救援装备缺失等问题，目前已责令相关企业完成整改。对检验批量随机编号，并抽取样品完成封样。

本次抽样首次实行“抽检分离”，提高了执法人员的专业性，保证了检验结果的公正性，摒弃了原来“谁抽样，谁检验”的弊端，提高了抽样工作的透明度、公信力及科学性。

■主笔闲话

为民营体检 把把脉



本报今日报道“民营体检行业更需‘体检’”一文，揭示了如今民营体检行业的乱象。到底病根何在？

专家的意见是：“改善对于整个医疗行业的监管，不能仅仅依靠市场准入一个手段，而是需要持续的监管。不仅要依靠政府管，还要依靠社会力量，包括行业协会、老百姓、媒体等力量。也可以考虑通过数据信息的手段来提高监管的有效性，做到信息公开、透明。”

专家说得有理，但还不够，还需理清“病根”，才能治本。病根在哪里？一是体检行业缺乏常规有效的监督管理机制；二是资本竞争的恶果。

顾名思义，体检应是医疗的“预科”，本质属于医疗的一部分。除了有产业化的属性外，更应具备为民保健康的天职。所以，对这个行业必须像对待医院一样，要有完善的常规监督机制，要有具体的常设监管部门，单靠社会力量来监管，那是不可靠的。此其一。

其二，任何事物，只要进入“资本运作”竞相逐鹿的领地，必定会丧失公益的属性，甚至成为公害。其实，体检行业也不例外。

如何解决？那就要考验有关部门的智慧和能力了。

王建慧