

投诉实录

酒店退房不退押金
入住人员进退两难

投诉人：丁先生等
投诉时间：2022 年 4 月

疫情期间，酒店因为根据防控要求采取升级措施，要求所有的住客只进不出，这可难住了几乎每天都要四处奔忙的保供人员。

丁先生和刘先生都是保供人员，为了保障物资配送入住了某酒店，但每天都需要前往现场工作，如今突然无法自由出入，严重干扰了正常的工作进度。

丁先生表示，酒店根据防控要求作出相关决定也是有理有据，但作为保供人员，每

天都要合理安排和配送各种物资，再三权衡之下，丁先生等人决定退房，另觅下榻之处。然而，酒店方却表示，退房可以，但退房要求是消费者单方面提出的，拒绝退还已支付的押金。双方为此无法达成一致，丁先生等人只好向浦东新区消保委求助。

◆ 记者连线 ◆

在接到消费者投诉后，浦东新区消保委工作人员马上与酒店方取得联系，酒店方也是诉苦不迭，表示由于疫情严重导致公司资金紧张，退房的要求是消费者单方面的意愿，因此不愿退还押金。

对于商家的说法，消保委认为，酒店方面根据防疫防控要求采取升级措施无可厚

非，但也不能“一刀切”，保供人员的任务同样重要；保供人员因酒店方的防控措施升级被迫退房，本就是无奈之举。根据《民法典》相关规定，酒店方因不可抗力更改入住协议，消费者也可以因此解除合同，退押金的要求完全合理合法，酒店方不应以“资金紧张”来对抗消费者们要求退押金的合法诉

求。经过消保委工作人员的劝说调解，商家最后同意退款。

疫情期间，相关住房纠纷时有发生。当事双方应相互理解、注重换位思考，企业不能以“要求消费者理解”为由，脱离实际，忽视合法的消费者诉求，相互尊重才是“理解”。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，基于酒店单方因为疫情防控政策与措施而调整了入住与进出的规则，消费者有权以此为由解除双方之间的合同并要求酒店退还押金。

“疫情实属不可抗力，酒店因为疫情防控政策与措施而调整了入住与进出的规则也无可厚非，但是此举影响到了消费者的合同目的实现，消费者有权以此为由解除合同而无需承担违约责任。”金玮律师表示，依据《民法典》第一百八十条第一款的规定，因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。第五百六十三条的规定，有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不

可抗力致使不能实现合同目的；……第五百九十条的规定，当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

同时，金玮律师也表示，“资金紧张”不能成为酒店拒绝向消费者退还押金的正当事由，基于系受疫情这一不可抗力影响所致，消费者不能以酒店单方调整了入住与进出的规则为由主张酒店违约，酒店也不能以消费者单方提出退房为由主张消费者违约，双方均可免除责任。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

此外，金玮律师呼吁广大经营者应当诚信经营、守法经营，疫情期间也须维护与保障消费者的合法权益。

记者 金勇

一周打假

跨省网售假药 诈骗退休金

湖北省宜昌市公安局西陵区分局历时一年半时间，侦破一起利用网络兜售虚假药品的跨省“养老诈骗”案，抓获 163 名犯罪嫌疑人，部分嫌疑人已移送检察机关起诉。

2020 年 11 月以来，西陵区公安分局先后接到多名退休老人报警，称在网上购买药品被骗。经初查，警方排查出一个冒充医院医师、利用网络远程问诊开药、将保健品及食品充当药品高价销售的诈骗团伙。该团伙隐藏在武汉市，架构清晰，设有话务组、会计、仓库及快递管理人员等。

为了查明该团伙窝点，西陵区公安分局联合五峰土家族自治县公安局，在 23

个零散高层住宅小区挨家挨户开展了半个月摸排，锁定了藏匿在武汉市武昌区不同住宅小区内 23 个电诈窝点的具体位置。公安机关随后对 23 个窝点集中收网，现场抓获 95 名犯罪嫌疑人、冻结赃款 300 余万元，追缴涉案物资近 3 吨。专案组前往多个外省城市，抓获 68 名犯罪嫌疑人。经查，该案涉案资金高达 6000 余万元，受害人遍布全国各地达 3 万余人。

警方介绍，该案被害人 60 岁以上占比 83%，被骗资金绝大部分为退休养老金。目前，该案正在进一步办理中。

生意不景气 销售假品牌

近日，广东省中山市小榄警方侦破一起非法生产、销售假冒注册商标的商品案，查获假冒多个知名运动时尚品牌服饰

10000 多件成品。

今年 5 月底，警方根据线索侦查发现一间制衣厂涉嫌生产、销售假冒知名品牌服饰，并迅速锁定涉案仓库及生产窝点位置。随后，小榄警方开展收网行动，在中山市某镇一举捣毁涉案仓库、生产窝点各 1 处，现场抓获制衣厂负责人何某林，缴获一批假冒知名品牌的服饰、标牌，以及缝纫机等制假工具。

何某林交代，因生意不景气，今年年初他开始利用其经营的制衣厂生产、加工、销售假冒多个知名运动时尚品牌的服饰，通过走访或电话推销寻找全国各地进货商，以每件二十余元的价格出售，与正品价格相差数十甚至上百倍。

经初步统计，其中一品牌假冒服饰涉案金额高达 15 万余元。目前，犯罪嫌疑人何某林已被依法刑事拘留。

主笔闲话



关于保障劳动者的合法权益，一直都是大众所关注，毕竟这关系到每个人的切身利益。本期“专家坐堂”以案释法，通过一些案例普及劳动法律知识，规范企业用工管理行为，预防和减少劳动争议发生，促进就业环境和谐稳定。

很多人在日常工作中难免会遇到一些困惑，但由于不懂法不知法，或违反了相关法律而不自知，或被无良东家坑后吃了

保障劳动者合法权益

闷亏。其实，在我国，关于劳动者合法权益保障的相关法律法规已经比较完善，只要劳资双方在法律框架行事，完全可以避免无谓的争议纠纷。然而，无论是企业还是员工，常常忽略了法律法规所约束的内容，只以自身得失为标尺，最终闹得不欢而散，甚至还会因争议不断闹上法庭。

在多数劳动争议案例中，劳动者处于弱势地位。但真正决定结果的，并非表面的强弱对比，而是相关“不合理”行为是否符合法律法规的范畴。作为劳动者，首

先考虑的是自身的行为是否有不妥之处，是否有违法违规违章的行为出现；而作为用人单位，则应在合规的框架下实施人力资源管理。如此，才能形成一个和谐的用工环境，才能在生产经营中取得双赢。

规范企业用工，保护劳动者合法权益，一直是我国政府工作的重点。各级司法机关及相关部门依法行政、依法判案，着力解决劳动争议，维护良好的用工、就业环境。

金勇

闵行区市场监管局

检查冷链物流公司防控工作

□记者 金勇

本报讯 为进一步规范进口冷链食品中转查验相关工作，强化进口冷链食品高风险岗位人员闭环管理，防范新冠疫情通过进口冷链食品输入的风险，近日，闵行区市场监管局检查有关冷链物流公司的疫情防控工作。

检查过程中企业负责人介绍了冷库的整体运行情况，进口冷链食品中转查验工作流程，从业人员健康管理、核酸检测等落实情况，以及物品、环境消杀情况。

检查人员对于检查发现的问题要求企业立即落实整改，进一步优化抗原自测流程，加强对闭环管理人员的关心慰问，做好进口冷链食品常态化疫情防控措施，确保进口冷链食品中转查验工作平稳运行。