## ■投诉实录

# 酒店退房不退押金 入住人员进退两难

Right-protection Weekly

本刊主笔:金 勇

维加

周刊



上海出台 稳就业工作意见

□记者 季张颖

本报讯 为积极应对疫情影响,进一步保企业、稳就业、惠民生,近日,上海市人民政府出台《关于做好本市当前和今后一个时期稳就业工作的意见》,针对稳就业推出五方面 20条针对性举措。

今年,受疫情等因素影响,本市就业形势面临新的风险挑战。《意见》指出,要降低企业用工成本,快速落实社保费率降低、社保和公积金缓缴、创业担保贷款展期还款、房租减免、普惠型小微企业贷款投放、安置重点群体就业税收优惠等国家和本市的各项援企纾困政策,充分发挥政策组合效应。要指导企业规范用工,及时发现和化解劳动关系纠纷,依法依规调整劳动关系双方的权利义务,支持企业与职工通过民主协商稳定工作岗位。

《意见》明确,要加强青年和高校毕业生就业扶持,开展离校未就业毕业生就业攻坚行动,推进实名制跟踪服务,实施困难毕业生"一人一档一册"专项服务。要加强困难群体就业援助,落实各类补贴政策,充分发挥公益性岗位的过渡性安置作用,对生活困难群体按规定纳入社会救助范围。要加大农民工和农村劳动力就业支持,深化东西部劳务协作,强化与对口帮扶重点省份的协同,帮助农民工安全有序返岗复工。

《意见》提出,要推动经济恢复和产业发展创造岗位,加强对企业复工复产复市的支持和服务,持续完善企业用工调度保障机制,增强劳动力资源有效供给,取消对劳动者返岗的不合理限制。要推动自主创业和灵活就业,支持创业带动就业,加大力度落实各类灵活就业支持政策,试点开展平台网约劳动者职业伤害保障工作,探索建立灵活就业人员实名制管理制度。

此外,《意见》还要求,要加强用工服务,开展"稳岗纾困服务攻坚百日行动",扎实做好常态化企业招聘用工服务,建立健全应急状态下重点企业用工服务保障机制。要开展精准帮扶,实现公共就业服务常住人口全覆盖,打造多元化服务模式。要加强基层就业服务资源,解决就业服务资源,解决就业服务、最后一公里"问题,充实社区基层就业服务队伍。

## 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,进一步优化人员抗原自测流程,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。

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,为了保障物资配送人住了某酒店,但每天都需要前往现场工作,如今突然无法自由出人,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人住协议,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"

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。



专属频道)

此外,金玮律师呼吁广大经营者应当诚信、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

# ■─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。

## ■主笔阅话



关于保障劳动者 的合法权益,一直都 为大众所关注,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 用工单位,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

社址:上海市小木桥路 268 弄 1 号 (200032) 电话总机: 34160932 订阅热线: 33675000 广告热线: 64177374 交通安全周刊电话: 28953353 零售价: 1.50 元 上报印刷