

□ 通讯员 江或超 周文 记者 徐荔

近年来，我国旅游市场蓬勃发展，市场秩序日渐规范，但由于旅游消费场景中突发状况较为普遍，旅游纠纷仍然频发。近日，上海市金山区人民法院就审理了一起因航班延误，消费者要求取消酒店订单，全额退款的案件。

## 航班延误 要求取消酒店订单

今年“五一”假期前，王女士与朋友相约，准备一同前往南太平洋海岛仙本那度假。王女士在某线上平台预订了甲公司销售的境外酒店3天2晚的住宿套餐，套餐详情为2024年5月1日入住，2024年5月3日离店，总价9400元。王女士又在另一线上平台预订了往返机票，去程机票起飞时间定在2024年5月1日凌晨3:25。

在机场候机时，王女士被航司通知航班因天气原因而取消，下一趟航班于24小时后起飞。王女士在5月1日凌晨00:38告知甲公司航班情况，并于当日11时向该公司提出退订酒店。甲公司在与酒店方协商后告知王女士，酒店提供的解决方案为：若当日取消订单，王女士需承担订单金额100%的违约金；若决定延期，王女士可在六个月内另行安排时间入住。

王女士不接受延期方案，坚持向甲公司主张取消订单，并由甲公司全额退款。王女士在线上平台提出退款申请，被平台拒绝。经协商，甲公司表示若王女士执意取消订单，则仅能退还王女士差价814.2元。王女士无法接受，于是诉至法院，要求甲公司全额退还酒店预订款9400元。

王女士称，旅游行程本来只有短短三天，因航班延误一天，自己取消订单是不得已。而且，航班因天气原因而取消，是不可抗力因素，自己享有无损取消酒店订单的权利。

法院经审理查明，针对王女

士预订的酒店套餐，被告公司已向酒店支付费用8585.8元。该线上平台《特殊原因退款争议的实施细则》显示，在买家因不可抗力申请退款时，扣除商家实际损失金额后向买家退款，买家应提供不可抗力相关凭证，包括但不限于官方发布的自然灾害等信息的凭证。

## 法院判决 只需退还差价款

法院认为，一方面，王女士通过线上平台下单，接受甲公司提供的酒店预订服务，双方之间建立的是服务合同关系。甲公司的合同义务是为王女士提供酒店预订服务，服务内容包括代王女士向酒店服务商预订酒店的主合同义务，以及通知、协助等附随义务。甲公司已代王女士向酒店服务商成功预订酒店并支付相应款项，并将酒店方出具的《入住确认单》发送王女士。且在航班取消的突发状况出现后，甲公司始终与王女士和酒店积极沟通，及时互通情况，法院认为甲公司已经适当履行了服务合同项下的全部义务，王女士诉请被告退款于法无据。

另一方面，王女士主张自己取消订单是因不可抗力，因此不应由她承担订单取消的责任。法院认为，王女士预订的3天2晚套餐为2024年5月1日入住，2024年5月3日离开，即便王女士2024年5月1日抵达目的地的航班延误24小时，王女士仍可选择继续履行套餐剩余内容，而非必须取消订单。

其次，航班由于天气原因延误是具有一定概率的事件，王女士应

# 航班延误后取消酒店订单 起诉要求退全款未获支持

当做好应对措施并合理安排行程，减少自身损失。在事发第一时间，甲公司即向王女士提供半年内另行安排入住的方案，涉诉后，经进一步沟通，甲公司称酒店同意另行安排入住的时间延长至次年5月，可见王女士对于避免自身损失的扩大具有选择权，但王女士坚持取消订单并诉求全额退

款。退一步说，即便飞机延误可认定为王女士取消订单的不可抗力因素，根据《中华人民共和国旅游法》第六十七条，以及线上平台《特殊原因退款争议的实施细则》的规定，甲公司仅需在扣除向酒店方支付且不可退还的费用后，将余款退还王女士。

最后，订单详情页面中的退改规则显示，在行程开始当日取消订单的，违约费用为订单金额的100%。在预订类消费场景中，退改规则是一般大众的关注重点。特定日期的酒店服务具有时效性，消费者取消的时间越是临近行程开始日，商家将服务另行销售的可能性就越低。因此，尽管该退改规则是格式条款，但条款内容相对公平合理，不属于单方面限制消费者主要权利、减轻经营者责任的条款，应属合法有效，是原、被告服务合同的组成部分，双方均应受该规则约束。因此，王女士取消订单并非由于甲公司存在过错，被告不应承担责任。

最终，法院判决被告甲公司需退还原告王女士814.2元差价款。

## 说法 >>>

“不可抗力”作为法定的免责事由，具有偶发性和不可预测性，即便当事人尽到最大努力和采取一切可以采取的措施，仍不能避免事件的发生并克服事件所造成的后果。天气原因导致的航班取消是否构成消费者取消后续行程的不可抗力，要针对案情具体分析。航班因天气原因延误是具有一定概率的事件，出行前关注天气情况、做好备选方案，是一般公众应尽到的合理审慎义务。

本案中的航班取消后，消费者仍可选择继续履行后续酒店订单，积极避免损失扩大，商家也提供了备选方案，依照合同严守原则及各方利益平衡原则，不宜直接认定消费者可依据不可抗力无责解除合同。因此，在突发状况出现后，消费者应与商家及平台友好协商，合理评判后做出决策。至于自身的损失，本案消费者仍可依据相关法律规定及合同约定，决定是否向相关责任方主张。

# 公租房被一房四卖 百万房款竟打赏主播

□ 见习记者 王葳然 通讯员 王晓丹

在不到一年的时间内，男子王某打着“卖房”的旗号先后与四人签订了购房合同，骗取了140万元购房款。然而，王某卖的房是不能买卖的公租房。近日，经普陀区人民检察院提起公诉，法院以合同诈骗罪判处王某有期徒刑11年，并处罚金20万元。

## 为何要“卖”公租房？

王某所租住的公租房原本是其继父承租，继父离世后，承租权便转到王某名下。2021年，沉迷网络直播打赏而急需钱款的王某想到将公租房“出售”来骗钱，于是他将15平方米的房子挂牌105万元上架。因该房地理位置不错，很快，一名购房者方女士便找到王某，希望购买这

套房子。

公租房承租人只有房屋使用权，并没有房屋所有权。为骗取方女士信任，王某谎称房子完成旧改后便拥有独立产权和产证，此后就可以顺理成章办理过户。方女士信以为真，在看房当天便签订《房屋买卖居间协议》，并支付定金32万元。

然而，协议签订后，房子旧改迟迟没有进展，方女士催促多次无果后，上门讨要说法。可这时的王某却装起了可怜，称继父去世，母亲生病，急需手术费，希望方女士尽快支付全部房款，并谎称房子正在走旧改流程，承诺流程完成后就第一时间办理过户手续。

为尽快得到房子，方女士按照王某要求陆续支付了共计70万元购房款。但王某觉得从方女士处“来钱渠道太单一”，转头寻找起了其他买家。

2022年2月，王某隐瞒房屋不能过户事实，同第二名购房者胡女士签订了总价65万元的房屋买卖合同，但不久后，胡女士要求双方之间重新签订一份为期20年的房屋租赁合同。

原来，胡女士带着签订的买卖合同去咨询专业人士，专业人士指出，公租房不能进行买卖，此前签订的买卖合同无效，建议她重新签订为期20年的房屋租赁合同。

可“租房”也并不顺利。直到一年半后，胡女士才拿到新家钥匙，当她带着施工队进家装修时，却碰到另一行人上门看房，双方都声称房子是自己的。

## 挥霍百万房款只为打赏

原来，将房屋“卖”给胡女士后，短短的半年时间里，王某又将公租房“卖”给了第三位购房者周先生和第四

位购房者李女士。每次卖房时，王某都承诺房屋完成旧改后，便可办理过户手续，甚至给出了明确的时间节点。于是，两位买家分别向王某支付了18万元和25万元的购房款。

到交房时间后，房子过户毫无音讯，甚至联系不上王某，后知后觉的买家们发觉被骗，于是报警。

2023年12月19日，王某被公安机关抓获。经查，2021年起至案发，王某在无履行能力的情况下，将自己租住的共有住房承租权转让，并先后与被害人方女士、胡女士等四位购房者分别签订《房地产买卖居间协议》《房屋买卖合同》等，并以此骗取上述被害人共计140万元，绝大部分钱款被王某用于直播打赏。

承办检察官认为，应当以合同诈骗罪追究王某刑事责任。最终，法院以合同诈骗罪判处王某有期徒刑11年，并处罚金20万元。