

□ 通讯员 张辽 卜玉 记者 徐荔

本可在温馨的度假别墅中欢度假期，预订的酒店却“临时变卦”，导致李女士无法入住，消费者能否要求酒店赔偿损失？

近日，上海市第一中级人民法院依法审结了一起网络服务合同纠纷案件，判定涉事酒店构成违约，需向消费者承担赔偿责任。

入住前被告知“业主回来了”

一个节假日，李女士计划带着家人享受假期。她提前通过某旅行平台公司预订了一家别墅酒店，入住时间为下午2点。下单时，该平台“温馨提示”部分写明：住宿服务由某酒店实际提供。

然而，就在入住前夕，李女士突然收到某酒店负责人发来的微信，告知李女士原预订的别墅因“业主临时回来”无法入住，现提供另一处“更好”的别墅，需李女士自行前往。

李女士一家依约赶到新地址后，却发现所谓“更好”的别墅实则破旧脏乱，周边环境更存在明显安全隐患。李女士当即拒绝入住，并多次尝试联系酒店负责人，然而双方协商未果。当日下午3点，眼看已超过合同约定入住时间，李女士向平台酒店管家投诉，管家“小西”承诺“15分钟内解决”，并提供了数家附近别墅供选择。可是，李女士发现这些推荐酒店都属于某酒店经营，而某酒店负责人已明确拒绝李女士一家人入住。更令李女士气愤的是，下午4点，某酒店单方面取消了订单并办理了退款。此时正值假期，周边酒店几乎全部满房。李女士一家拖着行李多方辗转，直至当晚近7点才在一家民宿落脚，原定假期安排彻底被打乱。

假期结束后，李女士联系某酒店提出赔偿诉求。某酒店以“已退款”“平台已扣分”为由，表示事件“处理完结”，拒绝承担赔偿责任。李女士于是诉至法院，要求某酒店赔偿相关损失。

酒店方构成违约应予赔偿

一审法院经审理认为，某酒店作为住宿服务的提供方，有义务依约向消费者李女士提供合格的住宿服务，某酒店在别墅实际无法入住的情况下仍对外出售订单，导致李女士安排好行程后又无法入住，构成违约行为，应依法向消费者承担赔偿责任。法院判决某酒店支付李女士相应赔偿款。

某酒店不服，向上海一中院提出上诉。

上海一中院经审理后认为，该案的争议焦点主要在于某酒店在提供住宿服务中的行为是否构成违约。根据《消费者权益保护法》的相关规定，提供酒店服务的经营者应尽义务包括保障消费者安全、提供

真实信息、尊重消费者自主选择权、履行承诺等。某酒店作为住宿服务的提供方，未能依约向李女士提供所预订的别墅。该酒店虽主张是别墅的业主临时回来导致李女士无法入住，但酒店方没能提供任何证据予以证明。某酒店所谓向李女士“提供更好的别墅”也与事实明显不符，在无法协商达成一致的情况下，酒店又单方取消订单，某酒店的上述种种行为构成违约。

最终，上海一中院驳回某酒店诉请，维持原判。

说法>>>

该案二审主审法官娄永指出，根据《消费者权益保护法》的相关规定，当经营者提供商品或者服务不符合约定，造成消费者财产损失的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。

该案中，某酒店在明知或应知预订的别墅无法正常提供住宿的情况下，未如实告知消费者，后虽声称可提供“更好的别墅”，但实际情况却非如此，显然违反了消保法关于酒店经营者应尽义务的相关规定，主观故意明显，客观上也造成消费者权益受损，理应向消费者做出赔偿。因消费者没有主张平台责任，因此不作置评。

消费者通过网络平台预订服务，享有知悉真实情况、自主选择和平等交易的权利。平台作为连接消费者和经营者的桥梁，应切实履行对入驻商家的审核和监督义务，畅通消费者维权渠道。经营者应当严格遵守法律法规，不得以虚假宣传诱导消费，对可能影响交易的重要信息须主动、全面披露，诚信经营。

□ 记者 季张颖 通讯员 沈佳青

以助力儿童参演明星电视剧为名，利用家长渴望孩子“触电”成名的心理，虚构自身拥有丰富影视资源，向学员家长抛出诱饵：可安排孩子与“顶流明星”同框同镜参演电视剧，最终骗取八名被害人共计38万余元。近日，经徐汇区人民检察院提起公诉，徐汇区人民法院依法以诈骗罪判处被告人季某某有期徒刑7年，并处罚金8万元。

当『童星梦』遭遇谎话连篇 『带资进组』能和明星合作

支付“带资进组费”可安排参演？

2023年6月，王女士为让女儿得到更好地培养，在上海某童星培训机构为女儿报名主持和模特课程。为给女儿争取更多表演机会，她签订了经纪合同，随后被拉进一个“专属经纪群”。

同年11月，在该机构负责招生、课程安排等运营工作的季某某通过微信群添加王女士，称有“顶流明星”主演的新剧11月开拍，可安排她的女儿参演，但需支付3万元“带资进组费”，用于打点导演和剧组，还承诺会签订影视演员服务合同。

为了打消王女士疑虑，季某某发送明星剧组照片给她，称曾带其他小朋友进组，还谎称电视剧《狂飙》中的当红明星是他的初中同学，会给他推荐资源。王女士与季某某本人面谈后答应对方要求，签订电子合同并支付3万元。

然而，费用支付后，季某某以“演员生病”“剧组延期”等理由拖延，迟迟未安排拍摄。不久后，季某某又称电视剧已开拍，以“进组需缴纳押金走流水，2到3天可退还”为由，要求王女士再支付2万元押金。

王女士照做后，押金未退，拍摄也无进展。王女士找季某某要求退款却遭拒。王女士向总公司询问后才得知公司并无演出业务，顿感被骗的她立即前往派出所报案，该案随后移送至徐汇区检察院审查起诉。

夸大自身影视资源实施诈骗

经查，季某某之前从事儿童培训行业，在松江区有自营门店。影视行业兴起后，他与他人合伙开了某童星培训机构，开设模特、主持、舞蹈等课程，借助对方品牌资源，门店生意兴隆。

其间，季某某发现不少家长希望孩子成为“童星”，且舍得花钱，便想以此赚钱。他想在机构开展影视拍摄业务，却因公司无相关经验遭合伙人拒绝。于是，他偷偷在松江门店开设该业务，并擅自挪用机构学生资源。

为取得家长信任，季某某夸大自身影视资源，宣称可让学生与明星同框拍戏，与学生家长签订演员服务合同，收取带资进组费，共计38万余元。

“我向家长展示的明星剧组照片、声称和明星的同学关系都是为了获取信任，其实不能确保孩子能与明星同框同镜。”季某某到案后如实供述。他将骗得的钱款全部用于个人开销、偿还高利贷等，甚至“拆东墙补西墙”，用新骗款项偿还旧债或安抚催款家长，并没有按承诺将钱款用于联系剧组或履行合同。

承办检察官审查后认为，季某某在明知自身无法确保学生获得与明星同框同镜演出机会的情况下，向家长夸大其影视资源和人脉，虚构能够安排参演明星剧集的事实，诱使家长签订所谓的影视服务合同并支付高额费用。在无法兑现承诺后，又编造各种理由拖延搪塞，甚至进一步虚构“需支付进组押金”等事由继续行骗，事后拒不归还，其行为已构成诈骗罪。

日前，经徐汇区检察院提起公诉，法院依法作出上述判决。

说法>>>

艺术培训是提升孩子素养的途径，但“童星梦”的实现无捷径可走。家长应保持理性，选择正规渠道，对超出常理的“机会”和“承诺”务必擦亮双眼，多方核实，切勿因一时急切落入诈骗陷阱，造成财产损失。

如果不幸遭遇诈骗，要及时向公安机关报案，让骗子受到应有的惩罚。