



改革前沿

提前半月退订仍扣费

酒店预订“不可取消”合理吗

取消规则差异大 部分订完不能退

“原本以为只要提前申请,酒店就可以免费取消,但现在发现并非都是这样。”国庆期间,李女士打算跟家人一起去成都旅游,从在线旅游平台预订酒店时,得知不同酒店的取消规则各不相同。多数酒店支持入住当天 12 点或 18 点前免费取消,可还有一些酒店直接标明“不可取消”或者只能“30 分钟内免费取消”。

对此,广东省消费者委员会日前专门组织开展了“在线旅游平台酒店预订规则调查”,通过对平台提供的服务协议、条款规则、酒店信息展示等内容进行比对分析发现:超四成酒店全部或部分房型为“不可取消”或仅支持 15/30 分钟内免费取消。

平台酒店不一致 扣费与否说法乱

取消规则究竟由谁设定?某在线旅游平台的工作人员告诉记者:“酒店跟平台合作的时候签订了合同,有些酒店担心客人频繁

平台上部分酒店规定“不可取消”或仅支持“30 分钟内免费取消”,消费者即使提前多天申请取消,也将被扣除房费。对此,广东省消费者委员会日前专门组织开展了相关调查。

预订或取消,导致房源被占,所以会设置一定的条款。扣除的房费会先在平台这里,之后给酒店。”记者在调查中发现,即使是同一时间同一酒店的同一房型,价格也可能各不相同。以广州一家酒店为例,在线旅游平台上显示,国庆假期期间标准大床房无餐食的价格共分三档。

而另一家成都酒店的高级大床房在国庆假期期间也有不同价位。记者致电酒店,询问同一房型的不同价格是否与取消规则有关,前台工作人员称“没有关系,

都是入住当天 12 点前可以免费取消。如果实在不行,联系平台那边,我们也是可以取消的”。然而,如果不主动联系酒店,则可能直接按照平台上展示的规则来执行。

“不可取消”不公平 建议阶梯式收费

“有的消费者在取消订单时,距离入住还有很长时间,酒店完全有机会再次售出,而酒店却要求扣除全部房费,这显然加重了消费者的责任。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江提出,当消费者面临不可抗力等因素时,有权利要求免费取消。即使是消费者个人原因需要取消订单,也不适合采用“一刀切”的方法,而是可以借鉴机票或者火车票,根据取消订单时距离入住时间的长短阶梯式收取费用。

“建议消费者预订酒店时选择正规平台,仔细查看预订日期的收费标准、取消规则等。”陈音江说,由于平台可以实行差异化

经营,即使同一家酒店,在不同平台上面的收费标准和取消规则也可能不同,消费者可以“货比三家”,寻找最适合自己的方式。“下单以后可以通过截图等方式保留相关证据。如果权益受损,可以跟酒店或平台协商。如果协商不成,还可以向消费者协会或者文旅部门投诉,依法维护自身合法权益。”

■ 法务链接

酒店预订时规定“不可取消”,可能涉嫌侵犯消费者的公平交易权,也违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定:经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

□ 宗媛媛
北京日报客户端 9 月 26 日

理财天地

储蓄发生争议,如何厘清是非权责

储户将钱存入银行拿到存单后,同银行的债权债务关系便宣告成立。现实中,储户一旦与银行发生纠纷,该怎样维护自己的正当权益呢?以下为两起典型案例:

一、转存项目未勾选

2014 年年初,石阿姨到银行办理整存整取 5 年定期存款业务,存入 8 万元。今年春节后老人在办理业务时发现,她的存单在后 4 年未自动转存定期,利息是按照活期存款利率计算的。经与银行交涉得知定期储蓄存单上的“约期”项空白,即表示没有自动转存。石阿姨认为其办理定期的存款一直是自动转存,于是将银行诉至法院,要求被告按定期存款利率补偿其利息损失。

庭审中,银行向法庭出示

储蓄存款凭条原件,清楚地表明原告在办理定期存单业务时,未勾选自动转存项。法院经审理,认为银行向原告支付了本金、5 年存期内的约定利息、存期届满之日至取款日的活期利息,该行为系正当履行合同义务,符合相关法律及储蓄管理条例的有关规定,判决驳回了石阿姨的诉讼请求。

· 释法 ·

储蓄管理条例第二十五条规定:“逾期支取的定期储蓄存款,其超过原定存期的部分,除约定自动转存的外,按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息。”本案中,原、被告权利义务约定清晰一致、合法有效,这就提醒人们在办理存款业务时,一定要对各类凭据详细核对后再行签字,切实避免

因漏勾漏选相应选项而造成利息等不必要损失。

二、电话挂失未止付

唐某在银行存人儿子积攒的“压岁钱”两万元,银行开具存折一本。半年后唐某持存折取出 5000 元。取款后次日,在外地出差的唐某发现存折丢失,便立即用电话向银行声明挂失。银行工作人员接报后经查看发现他的存款未被冒领,遂告知其次日到银行来办理书面挂失手续。第二天唐某如约赶到银行时,却得知存折内的现金已经被他人冒领。唐某诉至法院,要求银行赔偿自己的损失。法院审理认为,被告方工作人员在接到挂失电话后,没有紧急采取冻结止付措施,致使原告的存款被他人冒领,对自己员工的过失行为应负法律

责任,最后法院判决支持了原告的诉求。

· 释法 ·

储蓄管理条例第三十一条规定:“……储蓄机构受理挂失后,必须立即停止支付该储蓄存款;受理挂失前该储蓄存款已被他人支取的,储蓄机构不负赔偿责任。”由此看出,当存款人的存折遗失后,享有以挂失方式要求银行暂停支付,并在规定期限届满、履行一定手续后取出所存款项的权利。而银行则负有在储户申请挂失并符合法律规定的情形下,为其办理挂失止付、并保证已挂失止付的存款不被冒领的义务。本案中,银行未能履行上述职责,理应赔偿原告的损失。

□ 张兆利
《中国妇女报》9 月 30 日

法苑

毕业生租房,一不小心就踩“坑” 保租房为年轻人提供“避风港”

租房犹如拆“盲盒”

因为刚毕业没多久,经济能力有限,王彤(化名)通过天津某房产中介公司寻求合租。“我最基本的要求是与女性合租,房源信息标注的租客是一男三女,男士用一个卫生间,女士用一个卫生间。”入住第二天,王彤发现租客中有两名男士,且需要和男士共用一个卫生间,这让她感觉非常不适应,同时考虑到个人安全问题,提出退租。

与王彤的遭遇有所不同,毕业生陈星(化名)租房时差点踩到收取滞纳金的“坑”。毕业前,他通过某租房 APP 租房,然而,查看《房屋租赁合同》时,陈星发现,合同规定,超期交纳房租,每超一天,收取季度房租 5% 的滞纳金。

“我看中的房子月租金 1500 元,季度租金 4500 元,晚一天交

房租,我就得支付 225 元的滞纳金,这个‘雷’埋得太深了,幸亏及时发现,才没人‘坑’。”陈星说。

租到甲醛房、遇到水电费“刺客”、退房不合理定损……租房犹如拆“盲盒”、大“坑”小“坑”踩不停,成为不少初入职场的年轻人生活中的一大痛点。

保租房圆了“安居梦”

“这里居住环境好,配套齐全,可以拎包入住。更重要的是,价格便宜,住得安心。”搬进保租房两个月,天津理工大学应届毕业生杨女士说,保租房圆了她的“安居梦”。

2021 年,国务院办公厅印发《关于加快发展保障性租赁住房的意见》,保租房项目在全国范围内快速铺开。

“保租房政策对刚毕业的大学生十分友好,学生们能够以较

低的成本寻找一个稳定、安全的‘避风港’,进而增强他们对天津这座城市的归属感。”天津城建大学就业指导中心主任孙艳说。

天津市住建委有关负责人表示,今年将继续筹集保租房房源,同时打通应届毕业生与租赁住房的信息渠道,做好政策解释工作,让他们知政策、用政策,缓解租房支出压力。

业内人士提醒租房细节

针对租房难、纠纷多等问题,业内人士认为,除了加大保租房建设外,相关部门还应优化租房市场环境,严厉打击租赁市场的不规范行为,进一步规范租房交易流程,特别是在合同签订、租金变动等方面为年轻人提供相应的支持体系,打造公开、可靠的租房信息平台。同时引入第三方认证机构,对出租房屋的质量、环保标

准(如甲醛检测)进行认证,确保租赁房屋符合基本的安全和健康要求。

天津桑榆律师事务所主任李焕婷建议年轻人租房时要擦亮眼睛,重点关注看房费、物业交验、押金等 3 个细节。“正规中介公司‘不成交不收费’,一些不法中介打着低价房的幌子,诱骗租房者交看房费,然后声称房屋已出租等,拒不退还看房费,租房者如遇到收取看房费的中介,要远离。”李焕婷说。

对于押金问题,李焕婷提醒,在签订《房屋租赁合同》时,要注明租约期满后多少个工作日内,在房屋及其设施无毁损的情况下,业主应退还押金。此外,可选择季付或月付租金,以减少经济风险。

□ 张玺 程志会
《工人日报》9 月 30 日

经世评谭

牙膏乱象调查——

价格越来越贵,功效真真假假

近日,在记者走访了北京市朝阳区多家超市和生活用品店,发现牙膏的价格普遍在每支 10 元以上,其中 20 元至 50 元单价的产品占据约八成。宣称具有美白、抗敏功效的牙膏售价多在 50 元到 100 元不等,一些进口高端牙膏价格每支甚至超过 200 元。

“牙膏贵主要贵在营销推广上。”一位不愿具名的业内人士表示,现在牙膏“美妆化”趋势越来越明显,“卷”功效、成分、口味,品牌花在营销推广上的费用占比越来越高。

调查发现,不少牙膏品牌选择与知名明星、网络达人合作,甚至直接通过短视频平台进行产品植入与营销,这些手段虽然能够短期内拉动销量,但也导致品牌的营销支出大幅增加。

除了价格迷局,牙膏功能的宣传同样让不少消费者困惑。

例如,有儿童牙膏宣称“可吞咽”;或有牙膏广告暗示治疗功效,在宣传中与治疗牙周病等联系在一起,声称拥有 99% 的

幽门螺旋杆菌抑制率;某些牙膏品牌还夸大功效,产品功能介绍称“去牙结石、清理牙垢、去黄美白”,还使用了“90% 去牙结石”等表述。牙膏真的能去牙结石吗?首都医科大学附属北京口腔医院的刘医生表示,牙结石通常比较坚硬,很紧密地附着于牙齿和牙龈表面,牙膏一般不能去除牙结石。

解放军总医院第五医学中心口腔科主任王成龙在采访中說:“市场上牙膏品牌众多,但核心有效成分却大同小异。我们一般推荐使用含氟的牙膏,因为氟化物对于牙齿矿化是有帮助的。消费者应理性选择,关注牙膏的有效成分,而非盲目追求高价。”

北京德恒律师事务所合伙人田润苏律师建议,对于明显夸大、不实甚至虚假宣传的牙膏产品或假冒牙膏产品,消费者可保留证据,向相关行政主管部门举报或提起诉讼,维护自身权益。

□ 邇琛
新华网 9 月 27 日

聚焦

● 多家银行宣布:优惠减免,再延三年!

中国支付清算协会、中国银行业协会 9 月 29 日发出倡议,鼓励支付行业主体在小微企业和个体工商户支付手续费降费措施于 9 月 30 日到期后,延续部分降费项目标准。目前,四大行均表示将自 2021 年 9 月底施行,2024 年 9 月底到期的部分手续费优惠减免举措延续三年,延至 2027 年 9 月。

□ 任军
新华社 10 月 6 日

● 京籍多孩家庭购房公积金最高可贷 160 万

北京住房公积金管理中心日前发布消息称,二孩及以上京籍家庭如果购买商品住房,申请公积金贷款,可贷款的额度上浮 40 万元。据了解,目前北京公积金贷款购买首套住房,最高贷款额度为 120 万元;购买二套住房政策规定最高可贷款 60 万。这次新政实施后,举例估算,一个二孩家庭原先有 120 万元的公积金最高贷款额度,今后申请公积金贷款最高可贷到 160 万元。

《北京青年报》10 月 4 日

● 河北秦皇岛取消养老保险参保户籍限制

记者近日获悉,河北省秦皇岛市全面取消养老保险参保户籍限制,特别是在城镇职工养老保险和城乡居民养老保险跨制度转移方面,积极畅通转移接续渠道,有效保障了进城务工人员的权益。秦皇岛市企业养老保险中心工作人员介绍,目前,城镇职工养老保险和城乡居民养老保险跨制度转移业务可直接通过微信电子社保卡小程序、国家社会保险公共服务平台等多渠道线上办理,无需往返不同地区的经办机构申请办理。

□ 朱润胜 郭娜 刘旭伟
《工人日报》9 月 30 日

● 手机话费套餐不该“升级容易降级难”

中国消费者协会近日发布的《2024 年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,上半年,电信服务投诉量为 31437 件,同比增长 92.56%,而手机话费套餐“升级容易降级难”是投诉的主要问题之一。2022 年,工信部发布《关于进一步规范电信服务有关事项的通知》,要求便捷业务变更和解除,确保无协议约定的用户在同等条件下自由选择在售业务或套餐,为套餐降档与升档提供同样的办理方式。“升级容易降级难”不仅涉嫌侵犯手机用户的知情权、选择权和公平交易权,而且还违背了自愿、平等、公平、诚实信用的民法基本原则。

□ 魏芳
《中国妇女报》9 月 30 日

生活小贴士

黄金回收每克比去年高了 150 元

国庆长假期间,记者在国内最大的黄金珠宝集散地深圳水贝探访发现,在市场价格和国庆假期双重刺激下,消费者购买黄金饰品热情高涨,来自全国各地的游客成为国庆“购金热”的主力军。在黄金消费市场火爆的同时,黄金回收市场同样火热。“现在黄金回收价格为每克 591 元,比一年前每克差不多高了 150 元,很多人选择回收变现或置换新款。”水贝一家黄金回收的商户说。

□ 曾南希
南方网 10 月 7 日

航空公司燃油附加费为什么会经常变动?

记者从多家航空公司了解到,从 10 月 5 日零时起下调国内航线燃油附加费。燃油附加费是航空公司为应对航油价格波动而额外收取的费用。航空燃料与平常汽车使用的汽油、柴油不一样,生产和运输成本都很高。由于燃油成本在民航直接运行成本中约占 1/3,因此国际原油价格上升和下降,对航空公司的运行成本会带来很大的影响。所以航空公司会在规定范围内收取一定的燃油附加费。此外,目前我国暂时没有免收燃油附加费的航班。

央视新闻 10 月 6 日