

刚下单就发现订错了,想修改或取消却遇阻拦,甚至要被扣除全部房费

“手滑”订错酒店,退改困难重重

专家建议,可参照机票和火车票退改签规则,制订阶梯式的退改政策

本报记者 杨召奎
一不小心在网上订错了酒店,尽管立马就申请修改或取消订单,但商家就是不同意修改或取消订单,如果取消就要扣除大部分甚至全部费用。这让不少消费者都觉得很不合理。

记者今天从消费者网在线投诉平台和新浪黑猫投诉平台了解到,近期两家平台均接到多起类似投诉。那么,商家这种行为到底合不合法?《工人日报》记者采访了相关专家学者。

刚下单就不可修改和取消
5月17日13时48分,消费者陈先生在飞猪网上预订了两晚的酒店,他原本是想要预订速8酒店北京通州梨园店,但刚下完单就发现自己订错了,预订成了速8酒店通州九棵树地铁站店。他当时立即拨打飞猪平台上的卖家电话,请求商家协助修改订单。但一连拨打了8次,电话始终没有接通。

由于无法及时联系卖家,陈先生于13时55分申请取消订单。随后与飞猪客服取得

联系,飞猪客服先是说要去沟通,沟通后说酒店不同意退订,让消费者自己与速8酒店九棵树地铁站店联系。但消费者联系速8酒店九棵树地铁站店,对方说没有不可以退,只是需要找卖方签约经理。

一番沟通之后,陈先生还是收到了飞猪平台的拒绝退款短信:“您申请的速8酒店北京通州九棵树地铁站店,订单号为301297486927***809的退款被卖家拒绝,请您及时登录淘宝与卖家联系协商。”随后,飞猪客服也致电陈先生,告知订单不可修改和取消。

“刚下完订单发现订错了,就不能修改和取消,商家的规定也太霸道了!”陈先生表示,整个过程加起来才7分钟,拨打卖家电话一直无法接通,联系上后酒店表示可以退订,但飞猪客服和卖家都明确表示订单不可以修改和取消。他认为平台和卖家的做法很不合理。

今年3月,北京消费者杨先生也遇到了类似问题。他通过Booking(缤客)预定了一家快捷酒店,刚预订后发现时间写错了就马上申请取消,但Booking不同意取消,说取消会扣除全部费用。随后,杨先生拨打酒店电话要求取消订单,酒店立马就答应了。

称的霸王条款,其内容不具有法律效力。

针对陈先生和杨先生的投诉内容,中国政法大学民商经济法学院教授孙颖也认为,消费者属于合同订立过程中的重大误解,即消费者在预订酒店过程中,因自己的过失导致对合同认识的误解,按照法律规定同样应该可以撤销。商家不同意取消预订的做法,限制了消费者的自主选择权与公平交易权。

“刚预订就不可更改和取消,还有违背自愿、公平、诚实信用的交易原则,平台和商家应当予以纠正。”孙颖认为,“飞猪对商家的做法采取放任态度,是非常不合适的,违反了有关法律规定。”

建议制订阶梯式退改政策

消费者网在线投诉平台和新浪黑猫投诉平台均向记者表示,曾多次接到此类投诉,有的消费者刚下完订单发现订错了,就无法修改或取消订单;有的消费者预订成功后,由于行程临时改变或生病等身体原因,完全没有人住甚至离入住还有很长时间,也被扣除大部分甚至全部房费。

在业内人士看来,部分平台或卖家通过设置酒店优惠房型的退改规则,是为了牟取

更多经济利益,这早已不是秘密。

消费者网在线投诉平台有关负责人表示,部分在线旅游平台的大量酒店房型都设置了“不可取消”规定,尤其是一些低价特惠房型,除了设置“不可取消”,还要求提前交付房款或定金。消费者选择这些优惠房型后,一旦发生意外变故,预交的房款和定金很可能就会打水漂。

北京阳光消费大数据研究院分析师徐志勤表示,此类在线酒店退订纠纷中,虽然消费者确实事先存在一定过错,但商家在消费者没有入住或者完全没有任何损失的情况下,扣取全部房费显然不公平也不合理。她建议,在线酒店预订的退改问题,可以考虑参照机票和火车票退改签规则,制订阶梯式的退改政策,根据距离入住时间的长短扣取不同比例的违约金。但对刚预订就发现下错单的情况,平台还应该给予一定的后悔期,确保这种非现场交易的公平合理性。

(本报北京5月20日电)

诚信建设万里行

天辽地宁红滩舞

这是5月9日在位于盘锦的辽宁省鹤类种源繁育基地拍摄的丹顶鹤。

近年来,辽宁省统筹推进山水林田湖草系统治理,生态环境质量持续向好。5月19日,北京世园会“辽宁日”活动拉开序幕。室内外展区将园艺造型与工业元素相结合,充分体现了辽宁特色。

新华社记者 潘昱龙 摄



新华社记者 陈炜伟 吴雨

调控精准发力推动经济稳中有进

——我国强化宏观政策逆周期调节效果显著

1至4月,全国一般公共预算支出增幅比去年同期加快4.9个百分点,对脱贫攻坚、三农、结构调整、科技创新、生态环保以及教育、医疗、卫生等民生重点领域支出保持了较快进度。

专家分析,与往年相比,今年财政政策趋向依然积极,更加注重加力提效。

财政部部长刘昆介绍,“加力”主要是加大减税降费力度和支出力度,着重实施更大规模的减税,推进更为明显的降费,以引导企业预期和增强市场信心,更好服务实体经济的发展。“提效”主要是提高财政资金配置效率和使用效益,着力盘活存量、用好增量,进一步优化财政支出结构,提高财政支出绩效。

货币政策松紧适度 更好服务实体经济

在厂长陈卫东眼里,2019年3月12日是一个值得记住的日子,因为这天他所在的苏州瑞荣精密机械厂头一次从苏州银行拿到了150万元纯信用贷款。“我以前也尝试过信用贷款,但碰过壁。银行让我们把几年前的数据资料都翻了出来,搞得精疲力尽,却仍然拒绝了贷款申请。现在,通过苏州市搭建的征信平台递交申请,银行贷款当天就批下来了,太方便了。”

陈卫东所感受到的融资便利性变化并非

个例。随着前期有针对性的货币政策逆周期调节效果逐步显现,政策传导改善,民营和小微企业在融资方面的获得感正在逐步增强。

今年以来,我国坚持稳健的货币政策,保持松紧适度,在总量适度的基础上,优化结构、精准滴灌,并根据经济增长和价格形势变化及时预调微调,加大对实体经济的金融支持力度。

5月15日起,约有1000家服务县域的农村商业银行实行较低的优惠存款准备金率,将释放长期资金约2800亿元,并全部用于发展民营和小微企业贷款。

中国人民币重阳金融研究院副院长董希淼认为,此次调整将增强服务县域中小银行的资金实力,促进其降低融资成本,更好地支持民营和小微企业发展。

最新数据显示,1至4月,新增人民币贷款6.82万亿元,同比多增7912亿元;社会融资规模增量累计为9.54万亿元,比上年同期多1.93万亿元;4月份民营企业发行债券环比增长10%,净融资159亿元,今年以来首次转正。

人民银行货币政策司司长孙国峰表示,稳健货币政策逆周期调节取得积极效果,信用收缩风险明显缓解,市场信心提振,对于促进金融和实体经济良性循环、国民经济实现平稳开局发挥了重要作用。

推动政策协同发力 夯实经济稳健态势

前不久,国际货币基金组织(IMF)将今年中国经济增长预期上调0.1个百分点,中国也成为全球唯一被上调今年增长预期的经济体。IMF专家评价说,中国经济企稳的原因正是在于中国政府果断采取行动,综合利用财政和货币政策等工具。

面对错综复杂的国内外经济形势,今年以来我们落实“六稳”政策,加大逆周期调节,推动经济平稳运行。

“当前,外部环境依然错综复杂,不稳定不确定因素增加,国内发展不平衡不充分问题仍然突出。要着力推动高质量发展,适时适度实施逆周期调节,不断加大‘六稳’政策落实力度,促进经济持续稳定健康发展。”国家统计局新闻发言人刘爱华说。

稳就业是“六稳”之首。今年,我国首次将就业优先政策置于宏观政策层面,政策效果逐步显现。4月份,全国城镇调查失业率为5%,比3月份下降0.2个百分点。1至4月份城镇新增就业459万人,完成全年目标的42%。

(据新华社北京5月20日电)

聚焦中国经济亮点

国网上海青浦供电公司持续优化营商环境

大力提升服务品质

日前,从国网上海青浦供电公司获悉,该公司今年以来在大力提升卓越服务品质、创造更加优异的营商环境过程中,加快推进服务能力建设,全力推进电力优质服务。

去年,国网上海市电力公司积极落实“五省五增”服务举措,全口径平均接电时间从126天缩短为32天,助力“获得电力”指标提升。完成105户低压小微企业装表接电,平均接电时间20.4个工作日,有效提升了小微客户电力“获得感”。成立了供电服务指挥中心,建成供电服务指挥系统,实现统一指挥、调配服务资源,提高响应效率。

今年以来,国网上海青浦供电公司积极落实国网上海市电力公司持续优化营商环境两年行动计划,实施“FRE2.0”五降五减”改革措施,助力提高“获得电力”排名。进一步简化办电手续,贯彻客户“一证办理”业务。充分利用“互联网+”手段,通过

线上办电渠道,将线下传统业务向线上转型。优化协作模式,精简流程环节,提升审批速度,进一步缩短接电时间。加强与政府、企业之间的联动,真正将高效联动形成的时间和成本节省资源落到终端客户。

借助进博会溢出效应,国网上海青浦供电公司建立了集综合能源展示与人机互动的智慧能源平台,用于国家会展中心进博会保电,能效服务应用。此外,还对接长三角一体化发展战略,拓宽各类客户优质服务举措、提升科技创新项目、安全供电责任、环保

节能责任、合作共赢责任、沟通交流责任、深

化全面、全员、全过程、全方位四个建设内容。

为减少用户停电时间,该公司不断加强不停电作业力度,因地制宜开展不停电作业项目,作业能力和水平大幅提升。今年截至目前,国网上海青浦供电公司已开展带电作业272次,其中开展复杂项目19次,包括断电缆引线5次,接电缆引线8次,带电组立、拆除电杆3次,带负荷加装柱上断路器2次,带负荷开分段并加装柱上断路器1次,有效减少了停电时户数。(刘洋)



为上海国际车展保驾护航



与重要用户开展联合演习



青浦公司首次采用绝缘平台作业法实施不停电作业



为物流公司进行用电检查



与地区政府共同举行大面积停电应急演练



试验自愈系统确保进博会场馆可靠供电



为腾讯数据中心进行用电安全检查



为申通快递上海转运中心工作人员进行安全用电指导



设立“爱融驿站”,向社区居民介绍营销新业务

广告