

订好的民宿四房变三房 顾客质疑商家想涨价

商家回应:与客人协商未果只能拒单

云投 诉

成都到云南西双版纳的动车开通,点燃了成都人去西双版纳体验别样风情和过温暖年的热情。

但这两天,准备去西双版纳过年的成都市民雷女士很闹心,她提前一个半月预订的一套西双版纳四房民宿,突然被商家告知,一间卧室被塞进了一台机麻,4间卧室变成了3间。

雷女士质疑这是商家变相坐地起价,找理由逼自己退订。由于不同意民宿提供的3间卧室“挤一下”的方案,她被商家单方申请平台拒单。

与此同时,随着春节脚步越来越近,西双版纳的酒店价格大涨,该套房同款车型的价格已翻了近3倍,从每晚2502元涨到了9330元,同样的价格,雷女士同期难以在附近预订到类似的民宿。

市民投诉

预订的民宿四房变三房 不退订商家就申请拒单

随着疫情防控政策的优化调整,国内旅游市场正在加快回暖。面对即将到来的春节,雷女士早早做好了计划,准备一家老小八口人去西双版纳过春节。

2022年12月7日,雷女士在携程平台一家名为西双版纳芒果旅居民宿上预订了一套四房民宿,2023年1月23日入住,1月26日退房,使用优惠券后3晚一共7456元。平台资料显示,该套房为“高空别墅”,四房四床,可供8人入住,总面积205平方米。

雷女士说,当时是对比了很多房源后才预订的这家民宿,春节旅游的行程近一周,除西双版纳外,他们还计划去其他地方玩,前后行程都安排妥当,只等放假一家人一起热热闹闹旅游过年。

1月2日,雷女士却被民宿商家告知,别墅三楼因违建被有关部门强制拆除,导致一台麻将机没地方放,需要占用一间卧室,如果不接受可以取消订单,如果不取消,商家会选择向平台申请拒单。

雷女士不想影响一家人的出行计划,便和对方协商,机麻可以放在主卧



雷女士预订的民宿照片。

里,挡路也没关系。

虽然雷女士作出了妥协,但商家依旧坚持,只有3间卧室可提供,让她考虑其他房源,做好两手准备。

“我下单时确定好了是4间房,三楼被强拆并没有影响到自己订的房间,一套200多平方米的房子怎么就放不下一台麻将机?”面对雷女士的质疑,商家只是找各种理由逼其退房。

记者查询发现,春节期间与雷女士同款房源的价格,目前已涨到了9330元一晚。

“她肯定觉得我当时订的房间很便宜,不想让我住,想涨价卖给其他旅客。”在雷女士看来,民宿老板宁愿被平台降级、罚款也要拒单,不会单单因为房间放不下一台机麻这么简单。

商家回应

我有拒单的权利 客人不能强迫商家

针对此事,1月3日中午,民宿商家进行了回应。对方称,雷女士预订的民宿是一套四房空中别墅,但因为违建,三楼被强制拆除后,就将一台麻将机挪到了二楼,占用了一间卧室,因此别墅只剩3间卧室。

机麻为何非要占一间房?对此,民宿商家表示,因为民宿门小,6000多元买的机麻来来回回搬动已快散架了,不想再折腾了。

由于雷女士不同意退订,民宿商家曾提出建议:8个人3个房间,挤一下,可

以睡沙发、加被子,另外补偿200元。“对方死活不干,我只有拒单了。”民宿商家说,客人认为自己订得便宜,非要原单入住,必须提供四间房,现在没有四间房,这分明是强迫商家。

“我们也有权选择接待或者不接待,这属于不可抗拒因素,我属于正常拒单,接受平台的降级、罚款处罚,不是说你订了我的酒店,就非得住,难道我不接待还违法?”民宿商家说,遇到雷女士这种不好沟通的顾客,自己也不想接待。

商家还提到,雷女士预订的房间本来就配有机麻,加不了床,不可能为了这个订单,几千元的机麻不要了,拒单最主要的原因还是机麻没地方放。

协商无果

房源依然显示是四房 商家向平台申请拒单

由于双方无法协商一致,雷女士拒绝退订,民宿商家已向平台申请拒单。

“要么按照订单入住,要么就是我在附近订到其他类似的房源后补差价。”雷女士很气愤,周围酒店价格已经涨起来了,同等的价格已找不到类似的酒店了。

民宿商家则辩称:“其他酒店涨价和自己没关系,不可能说客人现在订其他酒店涨价了,还要我们赔偿,法律上哪里有这种规定?我接待不了,她有取消权,我也有拒单权。”

1月3日下午,记者在携程平台看到,该房源依旧显示的是4房,面积205平方米。对此,民宿商家表示,房源是之

前上架的,携程平台上的房源信息有误,房子面积只有150平方米左右,信息商家无法修改,只有下线了,目前等平台的处理结果。

但同时,民宿商家表示,虽然该房源已下架,但雷女士此前预订的这套房源还是会继续卖。

“商家的行为非常恶劣,一点诚信都没有。”雷女士说,她会一直向有关部门投诉,直到问题解决为止。

律师说法

商家违约

客人可要求原单入住或者赔偿

民宿商家的行为是否构成违约?雷女士是否有权要求继续入住或请求赔偿?

上海中联(成都)律师事务所律师郭小明表示,商家行为构成违约,消费者在网络平台预订房间并支付了费用,双方之间的服务合同就已经成立。现在商家因为自己的原因,导致合同履行的内容要变更,需要承担违约责任。

对于商家自称拒单是因为不可抗力,郭小明表示,从法律上来讲,商家的行为并不属于不可抗力,不可抗力属于不能预见、不可避免的客观情况,而商家是因为违建被政府部门强制拆除,属于自己的原因造成的。

郭小明提出,商家一方违约,顾客可要求对方继续履行合同,也可要求赔偿损失。这起纠纷中,雷女士可以要求按照之前的价格入住,如果该房源无法入住,商家需要采取补救措施,比如提供其他同等大小面积可供8个人入住的房间。如果商家不能提供入住服务,雷女士可要求对方赔偿自己因此遭受的损失。

最新进展

旅行改道

酒店差价由平台和商家承担

1月3日下午5点,雷女士告诉记者,目前已和携程平台协商成功,预订的民宿房费已退还到账户,一家人准备改道云南抚仙湖旅游,两晚的酒店费用共17256元,产生的差价由平台和民宿商家承担,自己对这个处理结果较为满意。

华西都市报-封面新闻记者 钟晓璐

承载着乡愁的四川“省服”围衣火出圈

这个冬天,你可以没有羽绒服,但必须有一件四川“省服”!近日,一个变装视频掀起了一阵模仿潮,男生们穿上了围衣,手拿锅铲,摇身一变成了家庭“煮夫”。

这段视频引起了川渝网友们的共鸣,网友们把视频中的围衣称为川渝男人的“战袍”,四川网友更是将其称为四川“省服”。在许多人的记忆中,春节回到老家,少不了走亲访友或者宴请宾客,不管是吃坝坝宴还是在家里做饭,下厨的人都会穿一件围衣,保暖耐脏,不论是杀鸡宰鸭、颠勺烹调,都离不开这件“战袍”。

近日,宜宾小伙杨廷铭拍摄的四川“省服”变装视频,在某短视频平台上获得了众多网友关注。“最初在网上看到湖南‘省服’申请出战的变装视频,于是我也想做一期四川的。”杨廷铭说。

杨廷铭是宜宾市江安县阳春镇大中坝村人,今年20岁,在西南民族大学读



杨廷铭穿着“省服”围衣熏腊肉。

大三。他说,视频能火起来,是因为这件朴实甚至有点土味的围衣,是许多人的乡愁。

“我在成都读书,城里很少能看到人们穿这种围衣,回到老家后,看到人们都穿着,倍感亲切。”杨廷铭从小在乡下长大,他说,乡下的孩子、年轻人、老人都穿围衣,只要看到大伙穿围衣,就知道快过年了。

在杨廷铭老家,人们穿围衣稀松平常,“它保暖又防污,不出门的时候大家都爱穿着它。”杨廷铭说,要杀猪办席,男人们就要穿上围衣做饭,等吃完饭,女人们又换上围衣开始洗碗擦桌。“四川男人穿上围衣做饭,并不代表他们地位低或者就是‘怂耳朵’,在家里,男女平等,每个人都要干活出力。”他说。

在杨廷铭拍摄的视频里,他穿着围衣,烧柴火煮“甑子饭”,背着背篋去赶集、下田摘豌豆尖、做烟熏腊肉。杨廷铭的视频,是无数返乡人的一个视角,承载

了一些在异乡打拼的人的乡愁。年关将至,人们结束了一年的劳苦,回到家乡,带回了生活的烟火气,大家再次系上围衣围裙,忙忙碌碌准备着过节,年味也就越发浓了。

1月4日,记者在某网购平台上搜索发现,围衣价格在十几元到几十元不等,样式大同小异,格子和条纹的样式最多。其中一家店铺的老板庞女士表示,她家的围衣均从河北发货,销往全国各地甚至海外。

“秋冬季是购买围衣的旺季。因为夏天穿太热,秋冬正合适,加之快过年了,大家要穿着它干活,因此销量比其他时候大。”庞女士说。

庞女士是河北人,她说围衣并不是川渝地区的人才买,河北人也会穿这种围衣。“还有外国订单呢!”她说,全国各地都有购买需求,甚至还有外国人来购买。

华西都市报-封面新闻记者 赵紫莹