

酒店错标“40元/晚”房价 消费者预订后被强退

律师：属重大误解可撤销订单，消费者不同意可通过司法程序处理

近日，有多名消费者在社交平台反映，自己按照网上标注的价格花40余元预订了成都北站智选假日酒店的房间，其后却被强制退单。之后，网传的一份酒店声明称：酒店每晚价格为400元，因工作人员失误，错将价格标注为40元，导致了1000多笔失误订单，房源达6000余间。

对此，律师表示，酒店行为确实属于重大误解可撤销订单，消费者不同意可通过司法程序处理。

订房次日被取消 酒店称错将400元房价标为40元

网友陈女士告诉记者，6月13日，她在洲际酒店集团APP下单了成都北站智选假日酒店的房间，其中43元一晚的房间预订了4间，183元一晚的房间预订了21间（均为含税单价）。

陈女士说，自己是洲际酒店集团IHG会员，看到价格优惠就立马下单了，她想通过刷房晚保级。然而次日，在没有得到任何通知的情况下，她的所有订单被官方强制取消。陈女士致电酒店询问情况，之后有工作人员用私人手机号传给她一份《关于我司房价错标致使消费者发生重大误解订购房间事宜的声明暨道歉函》。

17日，记者拨打了这个私人手机号，对方表示自己确为酒店工作人员，声明是根据酒店要求用自己的手机发送给顾客的，目前该事件的处理情况不太清楚。

在陈女士提供的这份声明中，酒店表示，6月13日，由于操作失误，在官网上修改成都北站智选假日酒店价格时，错将原本房价为400元/间每晚标为40元/间每晚，关闭订单通道前，有失误的订单共计1000余笔，涉及6000余间房。

酒店称，如果按照错标价格给消费者办理入住，将面临极大损失，于是决定将上述失误订单进行取消。补偿方式为，给出原来房价400元/间每晚的七五折优惠。



涉事的成都北站智选假日酒店。

消费者不接受 57%的网友认为酒店应当履约

对于酒店的声明，陈女士不接受。“我付钱了、扣钱了，也出确认号了，我就认为是打折优惠大促销，说明订单没问题。”她不接受酒店在没有任何提前通知、任何交涉商量的情况下擅自取消订单的行为，要求按照原订单入住。

此事在社交媒体上引发广泛关注。一旅行博主针对该事件在网上发起投票，截至17日16点20分，有1472人参与投票，其中57%的网友认为酒店应当正常履约，43%的网友认为酒店不需要正常履约。

该博主告诉记者，如果这个事情发生在一个订单金额不是特别大的情况下，酒店要遵照合同履约，但如果订单金额较大、带给酒店不可承受的损失，双方可以进一步协商，不能完全按照酒店的方式处理，这种方式还是欠妥当。同时，他认为酒店提出的400元单价的房间以七五折给消费者的补救措施，确实没有体现诚意。

关于我司房价错标致使消费者发生重大误解订购房间事宜的声明暨道歉函

2024年6月13日，由于我在当日下午两点修改成都北站智选假日酒店集团官网价格时，出现操作失误，错将我司原本房价为400元/间每晚标为40元/间每晚，致使消费者对我司酒店价格发生重大误解进行订房的情况，我深表歉意，给受到本次事件影响的各界消费者诚恳道歉。

上述突发事件发生后，我于当日下午六点及时发现并迅速关闭订单通道，但目前已有失误订单1000多笔，已订购房间6000余间，若按错标价格为消费者办理入住，则我将面临重大的损失。为了避免上述损失的发生，也避免给消费者带来进一步不便，我决定将于2024年6月14日之前将上述失误订单进行取消。

为了弥补对我司酒店价格发生重大误解进行订房的消费者，我将采取如下补偿方式：凡是在2024年6月13日下午订购上述错标价格房间的消费者，我将给与原来房价400元/间每晚的7.5折优惠为其办理入住处理，如有疑问可以通过IHG官网或拨打028-62308888联系酒店进行咨询。由此给消费者带来的不便，敬请谅解！

再次为我的失误操作给消费者致以最深的歉意。在我以后的工作中，我们将严格开展自行检查，针对此次事件举一反三，确保此类事件不再发生！

成都客至酒店管理有限公司
(成都北站智选假日酒店)
时间：2024年6月13日

酒店声明。消费者提供

记者注意到，在携程平台，该酒店近期单价最低为328元，官方小程序最低价为308元。对此，有网友表示，酒店平时的价格就是300余元，现在却告知自己售价是400元，这种提高单价再打七五折的做法没有任何意义。

酒店拒绝回应 集团称此事由酒店全权处理

6月17日上午，记者来到该酒店大堂对此事进行了解，工作人员在汇报后表示，不接受媒体采访。

之后，记者致电酒店前台，咨询声明一事。工作人员表示，不清楚酒店是否发布过有关声明，要问负责人才知道。随后记者多次拨打负责人电话，均无法接通。

洲际酒店集团宾客关怀中心工作人员回复表示，成都北站智选假日酒店确实是集团旗下酒店，但目前此事件由该酒店管理全权处理，集团方没有掌握更多信息。对于网上流传的一份声明，该工作人员表示自己并不清楚。

律师说法

属重大误解可以撤销

酒店的行为是否构成重大误解？是否可以单方面取消顾客订单？为此，记者采访了中国政策科学研究会特邀研究员、太琨律创始合伙人朱界平律师。

朱界平指出，根据《民法典》第一百四十七条：基于重大误解实施的民事法律行为，行为人有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。所谓重大误解，是指一方因自己的过错而对合同的内容等发生误解，订立了合同。误解直接影响到当事人所应享受的权利和承担的义务。这种误解既可以是单方面的理解，如出卖方误将某一标的物当作另一物，也可以是双方的误解，如买卖双方误将本为复制品的油画当成真品买卖。他认为，显然该事件中，酒店工作人员将标的为400元的房间错误标注为40元，该行为属于重大误解的行为。酒店可以请求司法机构予以撤销。虽然法律规定，酒店撤销权的行使是向司法机构请求撤销，但由于订单有时限，因此酒店应第一时间通知订房的客户，并告知情况，然后给予取消订单。若因消费者不同意而发生争议，可以通过司法程序处理。

华西都市报-封面新闻记者 钟晓璐 实习生 张倩 摄影报道

男童在游乐园遭钉子划伤 缝20多针

商家就费用赔偿回应：建议走司法途径

虽过去将近四个月时间，但小瑞眉骨上一道长长的疤痕还依稀可见。今年2月，小瑞在成都某商场内哈尼兔儿童游乐园玩耍时，被游乐设备上的钉子划伤，缝了20多针。事发后，家长与儿童乐园就医疗费用和赔偿问题一直在协商。关于游乐设备上钉子冒出来划伤男童一事，商家承认是自己检查不到位，但对于费用问题，商家只愿承担治疗费。

滑梯上被钉子所伤 男童眉骨缝了20多针

小瑞的母亲杨女士说，今年2月2日，她带着小瑞在成都郫都区合作路某商场3楼哈尼兔儿童游乐园玩耍，在这个过程中，小瑞被游乐场滑梯上的钉子划伤，眉骨被划开一道长长的口子，到医院就医后，缝了20多针。

滑梯上怎么会有钉子？杨女士事后发现，是滑梯上一颗钉子冒了出来，而这也是划伤小瑞的“元凶”。

“刚开始商家态度还很好，全程陪我们治疗，也口头答应会承担医疗费用。”

杨女士说，小瑞缝针以及购买祛疤等药品花了4000多元，其中，有1745.85元是他们经过和商家沟通，通过保险公司报销，但剩下的费用则没了下文。

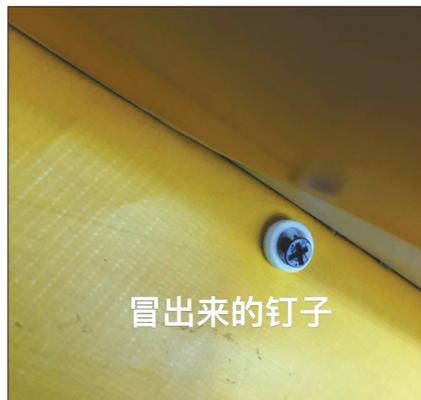
杨女士提供的一段与商家负责人的微信聊天记录显示，2月20日，该负责人承认是他们检查的时候不到位导致事故发生。而小瑞家长在提供医院就诊单据和收费凭证后，双方就医疗费用的支付和报销问题，一直在协商。

伤口导致男童“破相” 后续治疗费用成难题

到了今年6月，杨女士在小区业主群里听到该商家会关门，担心负责人“跑路”，于是到游乐园继续协商。

“结果我们到了店门口，发现他们换成了小柜台，说是要搬走了。”杨女士说，他们到了现场发现，儿童乐园虽然还在办理活动，但是工作人员告诉他们，游乐园已经打算继续营业，前期充值费用，可以继续在成都其他门店使用。

“那我儿子的医疗费岂不是没人管



冒出来的钉子

滑梯上冒出的钉子。

了？”杨女士担心，如果商家搬走的话，那么小瑞被划伤一事，以后该找谁来处理？商家推脱敷衍的态度，让她倍感愤怒。

她说，由于小瑞的伤口是在面部，光是缝针远远不能解决问题，后期还需要疤痕修复和面部美容等，涉及的费用显然也需要商家来处理，“本来就是他们的

问题，结果商家一直在推。”

店方愿承担治疗费用 对“额外”费用不接受

6月17日，记者联系到哈尼兔儿童游乐园的区域经理张先生。据杨女士说，张先生是处理小瑞被划伤一事的负责人之一。

张先生告诉记者，在4000多元的医疗费用中，乐园方在前期1700多元报销后，愿意承担剩下的2000多元，但杨女士提出，后续疤痕恢复可能要两万元，这笔费用他们无法接受。

经过多次协商，杨女士要求儿童乐园一方支付5000元的后续疤痕修复等费用，但对于这笔金额，张先生提出，自己愿意站在人道主义的角度，支付2500元。

由于双方就赔偿费用问题迟迟未能达成一致，张先生建议杨女士走司法途径解决此事。

华西都市报-封面新闻记者 宋潇 受访者供图