

生活中，谁都有马虎的时候。如果一不小心在网上订错了酒店，尽管当时就申请修改或取消订单，但商家不仅不同意修改和取消，而且要扣除全部费用。这让不少消费者都觉得很不合理。

那么，针对这样的情况，相关平台是否可以给消费者一定的“后悔期”？消费者网（www.bjxf315.com）结合类似投诉，邀请有关专家学者就此问题进行解读和分析。让我们一起看看这种行为到底合不合理，合不合法？



网上订错酒店不可取消？

专家：属霸王条款

消费者：预订酒店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。

由于无法联系平台卖家，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酒店九棵树分店联系。但消费者联系速8酒店九棵树分店，对方说并非不可以退，只是需要找卖方签约经理退。

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，请您及时登陆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，尽管事后发现订单上确实标注了“不可取消”，但从预订到要求修改和退订，整个过程加起来才7分钟，拨打卖家电话一直无法接通，联系上酒店表示可以退订，但飞猪网客服却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。

专家：下单不可退改规则属霸王条款不具有法律效力

“飞猪平台应当本着诚信和善意妥善处理，协调联络速8酒店，满足消费者的合理诉求！”中国消费者协会律师团成员、北京中闻律师事务所律师李斌认为，首先，消费者真实意思是预订通州梨园速8酒店，但错误选择了通州九棵树速8酒店，订单并非出于消费者真实意思表示。其次，消费者在下单之后，及时发现错误并联系飞猪平台，要求退订或调换。此外，九棵树店或梨园店均是速8旗下酒店，消费者刚刚预订成功即提出异议，要求退订或调换不会对酒店造成任何实际损失。

李斌表示，如果平台和卖家通过格式条款，约定一旦预订成功不接受退订或变更，也属于排除消费者合法权利的无效条款，也即俗称的霸王条款，其内容不具有法律效力。

针对陈先生的投诉内容，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，把通州区九棵树速8酒店当作梨园速8酒店，按照法律规定同样应该可以撤销。我国《民法总则》第147条规定：“基于重大误解实

施的民事法律行为，行为有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。”消费者预订后当即发现错误，立即与平台和酒店进行联系，要求撤销订单合理合法，商家应当予以取消预订。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，《消费者权益保护法》第26条规定，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。“飞猪对商家的做法采取放任态度，是完全错误的，违反了有关法律规定。”

建议：实行阶梯式退改规定平台应给予一定“后悔期”

生活中，预订酒店下单后，不能修改或取消的消费者投诉并不少见。消费者网在线投诉平台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，完全没有入住甚至离入住还有很长时间，也被扣取全部房费。

部分平台或卖家通过设置酒店优惠房型的退改规则，牟取更多经济利益的做法，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OTA平台（在线旅行社）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，制定阶梯式的退改政策，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“后悔期”，确保这种非现场交易的公平合理性。



【健康红绿灯】

绿灯

21点吃零食不易胖



18点左右吃晚饭，22点之后会有很多人觉得饿。如果睡得比较晚，最好在21点的时候加一餐。吃点水果、喝一小碗粥、一杯豆浆或者一小杯酸奶都不错，既能补充营养，还能增强饱腹感。

得了五月病喝点薄荷水



总是提不起精神，全身没劲，没有食欲，不想上学、不想工作、什么都不想干……这些懒洋洋的症状可能是“五月病”！不妨喝些薄荷水，薄荷不仅有疏散风热、疏肝行气的功效，还是平心静气的“心灵补药”，有助于抚平愤怒、沮丧等负面情绪。

红灯

8个习惯偷走骨量



美国《读者文摘杂志》网站总结，8个习惯增加骨质疏松风险，更易骨折。1.久坐不动；2.爱吃肉、高蛋白饮食；3.爱吃咸味零食；4.过度防晒；5.老年女性大量喝咖啡；6.大幅减轻体重；7.长期酗酒；8.爱喝碳酸饮料。

追求骨感更年期或提前



现代职业女性竞争压力大，经常熬夜，都会让女性“早更”（指女性40岁之前卵巢出现早衰，出现更年期症状）。此外，早更也与女性热衷减肥有关。当体内保持足够多的脂肪，月经周期才能正常。过度减肥，会使内分泌紊乱、胆固醇和钙摄入量不足，出现月经紊乱，导致“早更”。

丰台区市场监管局坚持把党的建设摆在各项工作的首位，紧紧围绕“把方向、管大局、促落实、强自身”工作思路，通过“聚力主业主责抓党建、聚焦党内政治生活抓党建、聚合服务功能抓党建、聚拢创新思路抓党建、聚紧作风建设抓党建”，充分发挥党组的核心领导作用，圆满完成各项工作任务。

为发挥好党支部战斗堡垒作

丰台市场监管局发挥“三个作用”筑牢基层党建基石

用，区局党组针对党支部建设中存在的突出问题，以开展“规范化建设年”活动为主线，制定《党支部规范化建设意见》，从“组织健全、制度完善、运行规范、活动经常、档案齐备、作用

突出”6个方面对支部建设进一步细化、量化，让支部建设“有型可塑”。

在发挥党员先锋模范作用方面，区局党组在继承经验、结合实际、融合创新的基础上，探索

实施以“亮明党员身份；开展承诺践诺、教育培训、主题活动、党内关怀、智慧党建五项行动”为内容的“1+5”党员先锋工程，有效发挥了党员先锋作用，全面提升党建工作水平。（郭岗）