

出游订到“幽灵房”，损失谁负责？



清明假期即将到来，“五一”假期的脚步也更近了，正在做出游计划的你是否遇到过已经预订成功的酒店却像“幽灵”一样消失了……孙先生假期带全家出行就遇到了这样的“闹心事”，在某App上成功预订的酒店房间，临近出行却被告知“订单房型不存在”，这样的“幽灵房”让孙先生不得不更换酒店重新预订。近日，北京市朝阳区人民法院审结了这样一起“幽灵房”消费纠纷案件。

案情回顾

消费者主张“退一赔三”，法院这样判

2023年9月22日，孙先生在某科技公司经营的App平台预订了某酒店“典雅家庭房”1间3晚，入住时间是2023年10月1日，总价3503.22元。同年9月28日，孙先生接到某科技公司的客服电话，表示因服务公司未及时更新酒店房型信息，导致孙先生订单里的房型在某酒店里不存在，要求孙先生取消订单，孙先生拒绝。10月4日，孙先生收到某科技公司短信通知其订单取消，已付房款全部退回孙先生账户。

孙先生认为，某科技公司在App上显示错误的酒店房型信息并收取房费行为属于欺诈，侵犯其合法权益。某旅行社作为提供酒店预订服务方也有责任，孙先生将上述两家公司诉至法院，要求赔偿三倍房价损失1万余元。

法院经审理认为，某科技公司多次以页面展示、超链接提示等方式告知消费者涉案酒店的预订服务提供方，以显

著方式履行了提示义务，并公示了商家的真实身份及营业执照信息，尽到了告知义务，孙先生要求某科技公司承担责任的依据不足。

法院认定某旅行社并无欺诈故意。但某旅行社将错误房型展示给消费者的行为明显存在重大过失，应当承担因孙先生预订酒店时合法权益受到侵害而产生的赔偿责任。

法院认为，因某旅行社的过失行为，导致孙先生在临近“十一”长假出行前不足三天的情况下才不得不考虑变更出行计划中的酒店预订内容，给孙先生造成了严重不便，一定程度上导致孙先生丧失了选择合理消费方案的机会，法院酌情按照消费者实际支付的服务对价的一倍金额支持孙先生的部分诉讼请求，判决某旅行社赔偿孙先生3503.22元。宣判后，双方均未上诉，判决已生效。

法官说法

绝不能让“幽灵房”扰乱市场秩序

北京市朝阳区人民法院望京人民法庭法官秦彬表示，一段时间以来，有关“幽灵房”的消费纠纷屡屡见诸网络投诉平台。所谓“幽灵房”即指消费者在网上平台预订的酒店房间或民宿等有的地址模糊不清，有的房型“货不对板”，甚至有的连订单都是假的。

从安全隐患角度看，“幽灵房”大多是为了“以次充好”，有些房屋可能不具备合法手续，消防设施、卫生和安全保障条件等也可能达不到旅游住宿标准，旅客人身财产安全难以保障。从法律角度来看，我国消费者权益保护法明确规定了消费者享有知情权，即消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，而“幽灵房”订单的背后是商家对消费者知情权等合法权益的侵害，也容易使消费者产生经济损失。

酒店、民宿连着八方游客体验的“刚需”，是游客深入了解旅行目的地风土人情的“中转站”之一，也是释放文旅消费潜力的重要抓手。法治护航文旅

消费，就绝不能让“幽灵房”扰乱市场秩序。在“互联网+”时代，游客打开手机App即可进入酒店预订界面在线查看酒店房型，网络预订平台带来便捷的同时，也对各环节的合法性、规范性提出了更高要求。

服务提供方、平台展示方、数据对接方等主体应加强监管力度，完善审核流程，为消费者提供更高效便捷、灵活贴心的服务，满足数字时代消费者拥抱“诗与远方”的美好期待。生产者、经营者应严守法律和商业道德的底线，依法主动披露商品及服务的相关信息，既不应在商品信息上故意“做文章”，也要切实尽到注意义务，不因过失行为导致消费者知情权受损。如生产者、经营者未真实、全面披露商品及服务相关信息的，则侵犯消费者知情权，消费者依法有权主张赔偿；如生产者、经营者故意隐瞒真实情况或故意虚假宣传的，可能会构成欺诈，受到惩罚性赔偿的严重后果。

（“最高人民法院”微信公众号）

連休5天、7天、9天！多地发文放春假

日前，国家发展改革委等六部门有关负责人介绍提振消费有关情况并答记者问。国家发展改革委副主任李春临在回答记者提问时提到，《提振消费专项行动方案》鼓励有条件的地方设立中小学春秋假等。现在，多地已有了回应。

多地发文放春假

2025年3月18日，湖北省利川市教育局发布通知，该市中小学将放春假2天，与清明假期相加，可連休5天。

利川市教育局通知称，本次春假仅限于义务教育阶段学校，放假时间为2025年4月7日至8日。通知要求，各学校应遵循教育部颁布的义务教育课程设置实施方案中关于综合实践活动的相关规定，依据学生身心发展的特征及本地区、本校的具体情况，拟定本校春假期间的综合实践活动计划。

据了解，浙江杭州是全国最早探索放春秋假的城市之一，2004年，当地就实行了春秋假。

近期，杭州市上城区、拱墅区、钱塘区等城区已发布了今年春假时间安排，有的春假连上“五一”假期，最多能放9天。

春秋假是个什么假？

春假、秋假，并非新鲜事物，在过去，一些中小学，特别是农村的中小学，除了有寒假和暑假以外，在春秋两季还会放春假、秋假，也叫“农忙假”。后来随着双休制度的全面推行，才逐步退出历史舞台。近年来，春假、秋假又开始被频繁提及。

2013年，国务院办公厅印发的《国民旅游休闲纲要（2013—2020年）》中就曾提出，在放假时间总量不变的情况下，高等学校可结合实际调整寒、暑假时间，地方政府可以探索安排中小学放春假或秋假。

2014年，国务院印发的《关于促进旅游业改革发展的若干意见》中再次提出，在教学时间总量不变的情况下，高等学校可结合实际调整寒、暑假时间，中小学可按有关规定安排放假，为职工落实带薪年假休假创造条件。

2019年，国家发展改革委等九部门发布的《关于改善节假日旅游出行环境促进旅游消费的实施意见》中也曾提到，各地可以结合气候环境等情况统筹寒暑假时间，制定出台中小学放春假或秋假的办法。

2020年，教育部曾在相关答复中表示：在保证开足开齐国家规定课程，完成好正常教育教学任务和教学时长的前提下，学校放假时间包括春秋假时间由各地、高等学校结合实际做出具体安排。

此次，中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《提振消费专项行动方案》中，再次提到，鼓励有条件的地方结合实际探索设置中小学春秋假。

其实，每年和“春假”相关的话题都会引发关注和热议。只是，要在全国普遍推行“春秋假”制度，尤其是中小学，仍然面临不少现实难题。在中高考的升学压力下，家长对于“耽误学业”的担忧；家长和学生的假期不能同步，双职工家庭面临“孩子放假、家长上班”的难题……此前几年，杭州推行的“春秋假”制度，就曾有不少家长反对，呼吁取消学生的“春秋假”制度。

多所高校也施行春假或秋假

除中小学外，目前，全国已有多所高校施行春假或秋假。

北京信息科技大学近日宣布，将于4月7日至13日放春假。长达7天的春假里将“停课不补课、不补课不赶DDL”，鼓励学生放下课本走出校园，走进大自然或解锁社会大课堂。

为充实春假安排、丰富假期选择，校院两级围绕5个研学主题模块，多种形式开展活动。此外，学校已安排教学进度调整，让学生放心玩。

同时，中国人民大学明确今年春假时间为4月底；厦门大学嘉庚学院校历显示，今年该校计划4月26日—5月4日放春假，連休9天。

去年，四川西南航空职业学院于3月30日—4月5日放春假，春假主题为“去赏花·去恋爱”。（央视网）