

民法典与生活

预订房型被酒店更换的维权之策

本报记者 李 娜

进入暑期出游旺季,不少家长选择带着孩子外出游玩,这本来是件愉快的事情,可是来自重庆的王女士近日在宁夏游玩时,自己预订好的家庭房型却被降级换成其他房型,要求酒店支付差价又遭拒绝。

遇到这种情况应该怎样维护自己的权益?我们来听听宁夏辅德律师事务所侯淑颖律师的讲解。

【案件回顾】

7月24日,重庆的王女士夫妻携孩子星星、亮亮来到宁夏银川旅游,她提前在网上预订了家庭房一间(4个床位)并支付全款。由于飞机晚点,王女士一家抵达银川时已是23时,加之旅游旺季、周末住宿人数较多等原因,王女士预订的家庭房当时显示已有顾客入住。

“我明明提前预订了,为什么现在没房?你们得给我一个说法吧。”

“都这么晚了,您都没办理入住,也没说到达的具体时间,我们前台就为其他顾客办理了入住。”后经过协商,酒店经理将王女士一家的家庭房换成亲子房(3个床

位),换房后,房间面积缩小不说,临时加的1.2米小床,两位小朋友也连连摆手拒绝。

“您原来的房型提供3份早餐,我给您多送一份早餐可以吗?”

“我们旅游就想住得舒心,本来也没想在酒店用餐,肯定要出去品尝本地特色……”王女士不同意酒店的补偿方案,提出要求支付房型降级的差价,却遭到拒绝。深夜,王女士一家拖着行李箱在前台等候,双方僵持不下。一气之下,她和丈夫报了警。

后经辖区社区民警和治保委员会联合调解,双方达成调解协议,酒店为王女士一家退还房型差价260元,同时附赠一份早餐。

【律师说法】

宁夏辅德律师事务所侯淑颖律师表示,酒店推出线上平台预订房型,相当于面对社会上不特定的有出行计划的消费者,推出了一个预订住宿的格式合同。当消费者支付订单完成预订时,就与酒店之间就形成了一个正式的住宿合同关系,这

并不是酒店单方可变更或撤销的合同。涉事酒店在未经双方协商一致的情况下,私自更换房型、降低预订房型,可以认定酒店的行为构成根本违约。

根据民法典第497条规定:“有下列情形之一的,该格式条款无效:(一)具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形;(二)提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利;(三)提供格式条款一方排除对方主要权利。”

同时,根据我国消费者权益保护法第26条规定:“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。”

本案王女士通过网上平台预订某酒店一套家庭房成功后,酒店前台无权擅自更改合同内容;即使王女士与家人迟迟未入住,酒店方在做出将房间更换给其他旅

游者的决定前,应当电话征求王女士的意见;如果联系不上,当王女士一家到达后,替换入住的房间条件没有达到原订房间的水平,酒店方就应当补偿两套房的差价。

王女士入住酒店后,发现预留房显示空缺,便第一时间与酒店联系,明确指出预订的房型与实际提供的不符,要求酒店按照原预订房型提供服务。遭到拒绝后,酒店的补偿方案又不能满足王女士一家四口住宿需求,针对酒店的违约行为,王女士可以要求退还房费并追究违约责任。若酒店无法提供原房型,可要求其提供同等级房型或承担相应的差价。

侯淑颖律师提醒广大游客,在入住酒店时切记保留预订相关信息,例如预订平台的截图、订单详情、酒店宣传图片、房型介绍等,以证明预订时的房型和相关承诺。同时保留与酒店或平台的聊天记录、通话录音等,这些可以作为酒店违约或拒绝履行合同的证据。在必要时,消费者可以通过报警解决,或在结束住宿后向法院提起诉讼,要求酒店承担违约责任并赔偿损失。

专属车位频被占,法院以支付占用费调停纷争

本报记者 郑芳芳

日和睦相处留下空间。”承办法官的几句话,让双方放下了僵持姿态,达成调解协议:钱先生向赵女士支付了车位占用费,赵女士撤回公开道歉诉求。

【法官说法】

民法典第275条规定:“建筑区划内,规划用于停放汽车的车位、车库的归属,由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。”

“钱先生占有的车位系赵女士购买所得,使用权就在赵女士。非经车位使用权人同意,他人擅自多次占用,就是一种侵权行为。”承办法官表示,本案中钱先生理应支付赵女士合理的车位占用费。

网店虚假宣传引流 消费者退款遇阻 商家行为是否构成诈骗罪

宁夏辅德律师事务所 薛波

收益。案涉购物平台正常购买“美团月卡”的费用是12元—15元/月,张某某等人以“‘美团年卡’为噱头收取的费用最高为59.9元,即购卡人所支付的月卡费用为5元/月。而张某某等人实际给这些购卡人充值所支付的费用是7.5元至10元,加上每销售一笔需要支付的佣金20元,张某某等人所支付的月卡成本总额近30元。消费者购卡后,张某某等人也如实告知没有‘年卡’,并按月给购卡人充值的事实。

因此,购卡人并没有实际损失,反而从中获得了收益。张某某所获得的收益不是来自消费者,而是广告商店铺的提成。因此,某购物平台没有损失,购卡人也没有损失。

张某某等人收到购卡人的费用后,履行了按月充卡的义务,不存在拒不退还等“非法占有”的行为,账户资金能确保APP正常运转。由于张某某等人通过低价售卡,赚取中间差价只能通过广告流量、通过“某某生活”App购物获取积分后进行兑换。凡是符合积分兑换条件的,全部都兑换充值了,且后期兑换积分也进行了下

调,便于购卡人兑换,甚至不需要积分也给进行了兑换,也就是说购卡人的充值兑换是可以实现的。

对于要求退卡的消费者,张某某等人 在被羁押前,一直在办理退款事宜,而且在退款时仅扣除了5元至10元不等,购卡人始终没有实际损失。同时,张某某等人没有将购卡费用挥霍、隐匿、逃跑,拒不退还等“非法占有”的行为。后来发生的购物平台垫付、购卡人退款不能正常办理,是其被羁押的客观原因导致的。

根据刑法规定,诈骗罪中的虚构事实、隐瞒真相必须是以非法占有他人财物为目的,二者必须结合在一起且同时具备,才构成诈骗罪。二者一旦断裂、缺失,就不构成诈骗罪。

律师提示,电子商务经营者在经营过程中不得为增加流量而进行虚假宣传,应兑现对消费者作出的有利承诺,这是对经营者依法、诚信经营必然要求。相关网络平台作为平台环境的管理者和维护者,应积极维护平台秩序充分保护消费者权益,避免监管失控的责任。

依法依约处置

北京市网信办近日发布消息称,5月以来,该部门组织开展“清朗·优化营商网络环境——整治涉企网络‘黑嘴’”专项行动,督促属地网站平台强化涉企信息内容管理,维护企业和企业家网络合法权益,护航首都经济高质量发展。截至目前,指导属地网站平台清理违法违规信息49.8万余条、依法依规处置违法违规账号2.1万余个。

新华社发

维护劳动者合法权益

员工离职是否必须经单位批准

本报记者 李娜

劳动者与用人单位协商一致,可以解除劳动合同。但是协商,意味着对方有权同意,也有权不同意。如果员工提出辞职公司不批,能否不予办理离职手续?员工又该如何维权呢?公司拒批有用吗?

【案情简介】

大志(化名)曾就职于宁夏某能源企业,是一名化工企业的高危操作员。2024年12月,公司破产进入拍卖程序,大志虽然仍保持与某能源企业劳动关系,但是,由于企业濒临破产,大志连续3个月没有出工。

“没有劳动就没有工资,家里一大家人要养,这可怎么办?”大志待业期间,在银川市中级人民法院执行裁定书的公告中得知即将有新的能源公司接手该企业,同时聘用“原班人马”继续进行企业生产经营活动,得知消息后,大志和54名同事毅然决然选择离职,想要解除与宁夏某能源企业的劳动关系。

“这么多年公司辛辛苦苦培养,想要顺利接盘哪有免费的午餐?”宁夏某能源企业在收到企业员工的解除劳动合同申请后,以此为要挟,一方面想要新招商引资的能源公司额外多付出一些居间费,另一方面想要借此机会克扣员工部分工资,遂坚决不同意解除劳动合同。

银川市兴庆区劳动人事争议仲裁院介入后,多方查找相关真实情况,派出4名劳动监察大队工作人员现场做笔录,最终,经过调解,大志等54人如愿解除劳动合同。

【以案说法】

银川市兴庆区劳动权益保障服务中心监察三室负责人刘喆介绍说,尽管现实中不少企业仍持“辞职须经批准”的观念,但这种观念并不符合法律规定。

劳动合同法第37条规定:“劳动者提前三十日以书面形式通知用人单位,可以解除劳动合同。劳动者在试用期内提前三日通知用人单位,可以解

除劳动合同。”可见,辞职是劳动者的合法权利,劳动者提出离职无须公司批准,但应按照规定提前通知,到期后劳动关系即自动解除。劳动者依法离职后,公司应积极地为员工办理离职手续,无权拒绝员工的离职申请。

本案中,大志等54人集体辞职符合法律规定,顺利解除劳动合同并不以公司是否“审批通过”为前提。宁夏某能源企业拒绝批准,不能构成阻碍劳动关系解除的正当理由,辞职权具有“通知”的法律性质,即劳动者只需通知,而非征得公司同意。此外,宁夏某能源企业也不能因为54名员工集体辞职而克扣工资。

劳动者提出辞职,用人单位可以不予批准的情况也有。根据劳动合同法第22条规定:“用人单位为劳动者提供专项培训费用,对其进行专业技术培训的,可以与该劳动者订立协议,约定服务期。”劳动者在约定的服务期届满前提出辞职,用人单位可以不予批准。如果劳动者强行离职,应当按照约定向用人单位支付违约金。本案中,大志等54人属于某能源企业正常职工,不存在管培生等因素,故可以解除劳动合同。

刘喆提醒,员工离职的核心是依法通知,而非“获得批准”。如若主动离职,最好先与用人单位进行协商,注意保留书面通知记录,完成必要的工作交接,经用人单位与劳动者协商一致解除劳动合同,以免在纠纷中陷入“事实不清”的被动局面。同时,在找到下一份工作之前,还可以享受失业保险待遇。如果确实不能与用人单位协商一致,需要提前三十日将离职报告交给用人单位,如果单位三十日后还不批准,员工离职不受影响,但是不能获得经济补偿金和失业保险金。若所在单位扣发工资或拒不配合办理离职手续,劳动者可通过劳动监察、仲裁等途径强制其履行义务。

工作期间意外身亡可以主张哪些赔偿

本报记者 刘炳宇

劳动者在工作过程中意外身故,死者家属是否有权向用人单位主张赔偿相应损失和工伤待遇?日常生活中,大多数人遇到此类事件都对“赔不赔”“赔多少”等问题不知所措。近日,吴忠市利通区板桥乡人民调解委员会调解了一起员工在工作中意外溺亡引发的矛盾纠纷,工作人员以案释法,让法律规定逐步明晰。

【案情回顾】

死者郝某系宁夏某电力公司职工。今年7月26日,郝某在该电力公司承租的青铜峡市某小区工程项目驻地现场工作时,不慎掉入西干渠不幸溺亡。意外发生后,郝某家属与该公司就死者工伤死亡赔偿金、丧葬补助费、精神抚慰金等各项费用事宜发生纠纷。死者家属认为用人单位于情于理都应该进行赔偿,要求赔偿200万元,该公司则认为对方死者家属提出200万元赔偿款过高。由于双方诉求差距较大,随即找到板桥乡人民调解委员会请求调解。

调解过程中,郝某的家属情绪激动,而用人单位负责人面对死者家属的索赔坚持表示难以接受,双方互不相让,调解陷入僵局。

面对此种情形,调解员果断采取“背对背”调解方式,耐心细致地分别为双方说明法理,分析利弊。面对郝某的家属,调解员耐心安抚情绪,详细讲解劳动合同法、《工伤保险条例》等相关法律法规。面对用人单位负责人,同样耐心讲解相关法律法规,明确告知该公司应该承担的责任以及义务。经过调解员的劝说,双方答应各退一步并达成和解,由该电力公司向郝某家属赔偿当事人工伤死亡赔偿金、丧葬补助费、

精神抚慰金等各项费用共计135万元。至此,该起矛盾纠纷终于得到了妥善化解。

【以案说法】

调委会工作人员表示,从该起案件来看,郝某符合工伤的认定条件,用人单位也应当承担相应的赔偿责任。

根据《工伤保险条例》第十四条之规定,职工有下列情形之一的,应当认定为工伤:(一)在工作时间和工作场所内,因工作原因受到事故伤害的;(二)工作时间前后在工作场所内,从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的;(三)在工作时间和工作场所内,因履行工作职责受到暴力等意外伤害的;(四)患职业病的;(五)因工外出期间,由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的;(六)在上下班途中,受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的;(七)法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。

认定工伤后,关键还在于怎么赔偿,即工伤待遇包括哪些项目。根据上述条例规定,核心赔偿项目包括丧葬补助金、供养亲属抚恤金、一次性工亡补助金。具体标准条例中有明确的规定。

从这起案例可以看出,工伤认定的核心在于工作时间、场所和原因的判定,但在实际操作中,情况往往复杂多样。对于用人单位,无论是日常工作任务安排还是组织团建等活动,都应将员工安全放在首位,完善安全管理制度,提供必要的安全培训和防护设施,同时明确活动规则和风险提示。对于劳动者,也要提高自我保护意识,遵守工作或活动规定,清楚自身权益和责任。



现实中,部分网店通过虚假宣传来引流,吸引消费者下单。当消费者要求退款时,又拖延或设置各种条件,这种行为是否构成诈骗罪?

【案情简介】

张某某等人在某购物平台开设网店,以59.9元的价格出售“美团年卡”。事实上,美团并没有年卡,且在购物平台出售的“月卡”费用为12元—15元/月。张某某等人以低价出售“美团年卡”为噱头,将消费者引流到“某某生活”App中,通过购物、完成任务赚取积分,张某某等人从中赚取佣金和提成。

因部分消费者购物体验差,以被骗为由向购物平台投诉要求退款,又遇网店退款不及时或设置各种条件难以达成。因涉及人数多、金额大,某购物平台向公安机关报案,公安机关以张某某等人涉嫌诈骗罪立案侦查,并对张某某等人刑事拘留,在第30日提请检察院批准逮捕。

辩护律师积极与购物平台负责人沟通,确定由张某某等人及家属在网店账户内充值资金,由购物平台通过系统自动扣

款、退款,所有清退工作已完成。同时,律师向检察机关提交《无逮捕必要法律意见》,提出详细的辩护意见。检察机关最终作出《不批准逮捕决定书》,张某某等人被取保候审。公安机关向同级人民检察院复议,后向上一级人民检察院申请复核后,最终作出《撤销案件决定书》。

【辩护观点】

张某某等人虽有虚假宣传的行为,但无法定占有的主观故意,属于民事虚假宣传、虚假广告。张某某等人对外宣称的“美团年卡”虽有虚假宣传的行为,但其目的是低价引流,吸引更多的消费者通过该款App进行购物,张某某等人就可以获得更高的佣金和提成,且从中抽出一部分收益,按月为购卡消费者进行充值。可见,张某某等使用这种虚假宣传的方式,目的是获取商家的佣金和提成,而不是骗取消费者购卡的费用,仅涉及民事上的虚假宣传、虚假广告,不能等同于刑事“诈骗罪”中以骗取他人财物为目的虚构事实、隐瞒真相的诈骗行为。

购卡人不但没有损失,反而获得了



以案说法

栏目主持 钟玉珍