

民宿变“民诉” 原因为哪般?

“虽然平台把房费都退给我了,但好好的假期就这样毁了。”来自北京的王女士说,暑期出行,她通过某App预订了一家靠近海边的民宿,结果发现遭遇“照骗”,原本的“两居室”变成了“小单间+储藏室”,精装修实际“脏乱差”,无奈之下只能临时换房变更行程。

《经济参考报》记者调查发现,随着文旅产业复苏,民宿行业迎来接待热潮,但也出现一些民宿商家借各种套路侵害消费者权益的情况,让部分消费者的“舒心之旅”变成了“闹心之旅”。



(网络图)

部分民宿遭“民诉”

“一个多月前,我通过App下单了山东威海民宿,但前些日子,房东在没有给出任何证据的情况下,告知民宿内发生案件,让我取消订单。”游客刘先生气愤地说,现在正值暑期,民宿价格较一个月前大幅上涨,在自己表示不愿意退房后,商家竟然把房源下架了。

刘先生的遭遇并非个例,记者在“黑猫投

诉”平台搜索关键词“民宿”发现,相关的投诉累计超过2万条,仅今年“五一”假期,黑猫投诉平台就收到相关投诉超300条,投诉问题集中在酒店民宿未入住产生的费用退款争议、虚假宣传及卫生质量问题、预订后无法入住等方面。

不少消费者吐槽,商家要求退订的理由千奇百怪,有的借口民宿装修、拆迁无法

接待,有的编造店铺倒闭、老板换人等理由,一旦退订后又会发现,商家重新高价上架房源。

“民宿作为一种新型业态,近年来受到市场热捧。除了连锁品牌外,还有很多民宿属于个体经营,平台管理难以规范、从业者素质参差不齐等情况确实存在。”有着10年从业经历的民宿业主李超告诉记者。

网上预订套路多 住民宿如同“开盲盒”

记者调查发现,当前,很多消费者预订民宿首选网络平台,部分民宿从业者熟练运用规则,在网上发布虚假或夸大的房屋信息,给消费者“埋雷”“挖坑”,让住民宿成了“开盲盒”。

“为了方便游玩,我本来预订的解放碑步行街附近的民宿,联系商家准备办理入住才发现,对方发来的地址距离解放碑七八公里远。”一位前不久前往重庆旅游的游客向记者讲述了这样一段经历。

而这样的“幽灵民宿”在许多地方都曾出现。此前,北京曾曝出,部分“幽灵民宿”借着火车站等地标性建筑,给出距离只有几百米的定位,但实则位于三十几公里以外的郊区;还有一部分民宿则打着“青旅”的旗号,实则是位于普通居民小区楼内的群租房。

业内人士指出,这些民宿“傍”热门商圈,往往是为了提高获客率。“地址信息是

房源需要注明的关键信息,如果房间经营者提供的是虚假地址,则涉嫌侵犯消费者的知情权。”北京嘉维律师事务所律师赵占领表示。

照片成“照骗”也是民宿虚假宣传常用的手段。海景飘窗、巨幕投影、精致大床……在预订平台看到,很多民宿展示页面上会有干净整洁、配套齐全的房间照片,并配以“高大上”的文字描述,实际果真如此吗?

广州市消委会曾发布案例显示,有消费者反映在平台上预订民宿时,平台展示的照片中,温泉别墅等设施看起来豪华整洁,综合评分也较高。但入住后却发现,所谓的温泉别墅与其在平台上的展示完全不符,卫生和硬件设施条件差,房间到处都是灰尘污渍……消费者向商家讨要说法时,却遭到拒绝,无奈只得向消委会投诉。

比起虚假宣传、货不对板等情况,部分民宿老板坐地起价,涨价不成便“毁约”的行为更让消费者“糟心”。前不久,“五一”民宿现涨价毁约潮”的话题登上微博热搜榜,一些景区周边平时价格仅300多元的民宿,“五一”期间价格涨到了1000多元,“涨价风”进一步引发“砍单潮”。而这一现象在暑期又频频出现,前文提到的刘先生在遭遇商家“砍单”后,随即让朋友再次咨询这家民宿的同一房源,商家却表示还有房间,而单日价格已较此前上涨了200多元。

此外,记者调查发现,还有一些民宿商家先以低价引流,在消费者付款后,又通过微信私下联系消费者加价。“一些小规模民宿往往在线上销售比例不高,对于线上的差评和平台的处罚并不在意,所以存在‘一锤子买卖’肆意加价的心态。”李超说。

加强监管让民宿留住“诗和远方”

为保障民宿行业持续健康发展,近年来,从国家到地方,各部门出台了一系列规范性文件,以遏制民宿行业“野蛮生长”。

今年2月1日起正式实施的国家标准《旅游民宿基本要求与等级划分》,规定了旅游民宿经营管理的总体要求,将旅游民宿等级由高到低划分为甲、乙、丙三级,并实行动态管理。各地在对民宿经营者及第三方平台监管的过程中也出台了一些规定,如《广东省民宿管理暂行办法》《北京市旅游条例》等。

李超等业内人士认为,这些规定积极引导了行业的发展,但之所以还存在一些乱象,与规定的落地执行监管不到位有关。

部分平台对于民宿的监管存在盲区。一家

平台表示,目前该平台开放的注册和发布房源的功能,无需提供营业执照。各地关于民宿经营的监管政策不一,建议咨询当地工商局和辖区派出所来确认。相关监管部门告诉记者,目前,全国范围内的确还没有统一的规定,但一些地方已经作出了具体要求。例如,在天津,已实施的《天津市人民政府办公厅关于促进和规范民宿发展的实施意见》明确提到,开办民宿需要办理营业执照、公共场所卫生许可证、食品经营许可证等证照。

受访人士认为,有关部门应加强线上线下监管,严厉查处民宿业各类乱象,加强民宿市场整顿,完善准入标准,依法加强治理。“相关平台对入驻的商家负有监管责任,从入驻信息、资质

审核,到日常监管方面,平台均应主动作为。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

针对部分民宿随意涨价等行为,安徽省消费者权益保护委员会相关工作人员告诉记者,网络平台如遇到商家违约,应严格按照相关规定,协助消费者取消订单或为消费者提供更多解决方案,并对违约商家采取相应的惩罚措施。

李超提示,消费者在预订民宿时,不要只参考平台上商家提供的照片和位置信息来下单,可以进一步参照以往消费者的评论和上传的真实图片来做理性选择。当合法权益受到了侵害时,应及时向平台和有关部门进行求助以维权。

(据《经济参考报》)