

## 本地

# 酒店预订半小时后不可取消概不退款?

省市监局:“不支持无理由退款”属霸王条款

**新快报讯 记者毛毛雨报道** 7月2日,广东省市场监督管理局上线“广东民声热线”。广东省市场监督管理局党组成员、副局长王少华介绍,今年上半年,全省市场监管部门共处理投诉举报149.42万件,为消费者挽回经济损失约3.13亿元,依法查处各类案件3.21万件,罚没2.60亿元,着力营造放心消费环境。针对酒店预订房后不得取消等霸王条款,本月起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)将起到遏制作用。

## 预订酒店后不可取消 消费者遇到霸王条款

东莞的杜女士计划“五一”期间到广州从化游玩。她在第三方平台预订了广州某酒店一间套房3晚住宿,共计2776元。然而天气预报显示“五一”期间有大

雨,出于安全考虑,杜女士提出取消订单申请。尽管预订页面上有标注支付成功30分钟后不可取消,但杜女士认为恶劣天气属不可抗力因素,造成损失不应全部转嫁给消费者。经协商,酒店同意退款但需收取总费用20%的违约金555.2元。

事实上,预订酒店后不可取消、30分钟后不可免费取消,这些不合理的退订规则一直备受消费者诟病。记者在黑猫投诉平台以“酒店不可取消”为关键词搜索,投诉多达一万一千多条。

广州市市场监督管理局消费者权益保护处处长帅洪表示,下单预订酒店后,如果无论发生任何情况都不予退款,这就属于霸王条款,违反了《条例》的第十七条规定,属于限制消费者依法变更或者解除合同的权利。

“霸王条款是指不公平的格式合同

条款,从法律上讲是经营者利用格式合同条款作出减轻或者免除自身责任、加重消费者责任,排除或者限制消费者权利的规定。具体到这个案例,一旦酒店通过这条格式合同条款作出预订就不能退款,是涉嫌构成霸王条款的。”广东省市场监督管理局网监处副处长陈华荣说。

## 律师建议预订式消费 应有阶梯式退改标准

广东国鼎律师事务所高级合伙人、公益律师廖建勋认为,类似“特价商品不退不换”都属于霸王条款,预订式消费应当有合理的阶梯式退改标准。

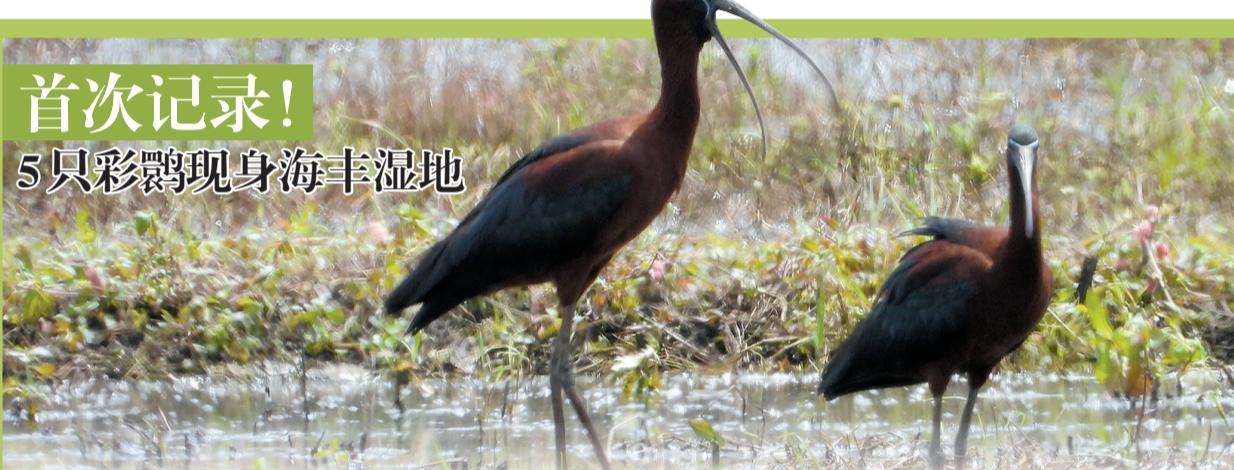
针对霸王条款,市场监管部门对合同实施行政监管做了大量工作。陈华荣透露,去年至今年以来,省市监局一共查处了利用不公平的格式合同条款的相关

案件110宗,其中排除限制消费者权利的就有71宗,占到了64%。

陈华荣还提到,《条例》对格式合同条款相关规定作了进一步的细化,将对此类行为起到一定的遏制作用。“相较于《合同行政监督管理办法》的10万元罚款上限,《条例》显著增强了惩罚力度,规定对违规经营者可没收违法所得并处1至5倍罚款,若无违法所得,则罚款上限提升至30万元。因此相关经营者在制定发布格式合同条款时要严格遵守相关的法律规定。”

此外,陈华荣呼吁广大消费者在签订合同之前应细致审阅涉及自身权责的条款,特别是显著提示内容,以防落入消费陷阱。针对消费纠纷,消费者可以采取五种解决途径:协商和解、请求消委会等第三方调解、行政投诉、申请仲裁及民事诉讼,以保障自身合法权益。

## 首次记录! 5只彩鹮现身海丰湿地



**新快报讯 记者王彤 通讯员林荫报道** 近日,广东海丰鸟类省级自然保护区工作人员监测记录到5只国家一级保护野生动物彩鹮。据省林业局透露,这是海丰乃至汕尾地区首次发现这种珍稀鸟类,对广东鸟类研究具有重要意义。

记者通过监控画面看到,彩鹮或在湿地旁漫步行走、在水中探觅食物,或呈“V”字队形翱翔天际。“海丰湿地又迎来新朋友,截至目前,保护区内记录到的鸟类已达251种。”广东海丰鸟类省级自然保护区管理局相关工作人员表示,海丰湿地是全球候鸟迁徙的重要停歇地,近年

来保护区坚持完善网格化巡护制度,落实网格化管理,组织人员加强巡护,开展形式多样的宣传教育活动,切实维护鸟类等野生动物及其栖息地的安全。

据广东省科学院动物研究所副所长张强介绍,彩鹮广布全球,但在我国数量不多,曾一度绝迹近70年,直至2009年才在四川再次被发现,后常见于河北、山东、江苏、上海、香港等地。近年来,彩鹮也先后在广东珠海、东莞、湛江、惠州等地露面,但还没有发现在省内繁殖的迹象。

“彩鹮在汕尾市的出现,再次证明广东生态持续向好。如今,广东

省新记录、新分布的候鸟种群数量大幅增加。”省林业局相关负责人表示,广东记录分布有野生鸟类584种,其中具有迁徙属性鸟类412种。

### ► 知多D 彩鹮

国家一级保护野生动物,中等体型涉禽,体长50cm-70cm。头部除面部裸出外皆被羽,通体主要为铜栗色而富有光泽;下背、翅和尾暗铜绿色,眼先和眼周在繁殖期为白色。嘴细长而下弯、呈黑色,腿较长,胫下部裸出,黄褐色。

## “港车北上”一周年 进出境香港单牌车超96万辆次

**新快报讯 记者李红云 通讯员陈绮汐报道** 据拱北海关对外发布消息,截至2024年7月1日0时,“港车北上”政策落地实施满一周年,拱北海关所属港珠澳大桥海关累计监管验放实际进出境香港单牌车突破96.7万辆次。

2023年7月1日,“港车北上”政策正式落地实施,该政策下香港单牌车可经港珠澳大桥珠海公路口岸驶入广东。“港车北上”这把政策之“钥”,打开了粤港澳大湾区的“时空锁”,使得“一日生活圈”不再只是蓝图构想,而是成为现实生活常态。

拱北海关将海关备案融入“港车北上”整体申办流程,对符合条件入出内地的港澳单牌车实行“免担保”政策,有效降低港澳居民的申办成本,更加便利港澳居民驾车入粤探亲访友、度假旅游、工作生

活。据海关统计,已有6.8万辆香港单牌车完成海关备案,且香港居民备案申请热情持续高涨,最近一月新增备案车辆5500余辆,预计未来经港珠澳大桥进出境车辆数将继续保持高速增长态势。

随着备案的便捷和通关流程的不断优化,自驾车北上已经逐渐成为香港居民跨境出行的重要方式之一。据海关统计,今年以来,“港车北上”月均实际进出境超11万辆次。今年6月份数量再上新台阶,单月首次突破13万辆次,较政策实施首月增长17倍。截至7月1日,已连续三个月保持月通行量12万辆次以上高位运行。

数据的快速增长见证着“港车北上”政策受欢迎程度与实际效益的双重飞跃。同时,口岸“周末热”“节假日热”已成为“港车北上”潮流的显著特征。今年周末及节假日口岸进出境港、澳单牌车日均

通关量达1.2万辆次,其中香港单牌车日均通行量达7000辆次,清明假期单日通行峰值更是达到前所未有的8700辆次,进一步展现了“港车北上”政策对促进粤港澳大湾区深度融合发展的积极作用。

“自从‘港车北上’政策落地,我们几乎是每个周末都到珠海这边来度假,换换生活环境,尝尝美食,我们全家对每一次的旅途都充满期待。”香港单牌车车主冯先生说。

“海关不断加大智慧海关建设力度,持续升级优化‘一站式’系统,通过推进海关风险闸口改造、优化司机卡验核等微改造,口岸客车单向验放数量已较2023年‘港车北上’首月增长1.5倍,风险闸验放效率提升80%,助力打造大湾区宜居宜游宜业的优质生活圈。”港珠澳大桥海关监管一科副科长李国风介绍。

项目开通运营后,将进一步密切珠江两岸联系,使深圳前海自贸区与广州南沙自贸区实现半小时高铁互联互通、深圳与江门实现1小时内通达,对完善广东省东西两翼高速铁路建设,打造粤港澳大湾区半小时生活圈、经济圈,加快构建“一核一带一区”区域发展格局,辐射带动粤东粤西与珠三角的区域协调发展具有重要意义。

