

在某APP上预订成功酒店房间,临近出行却被告知“无预订房型和订单” 出游订到“幽灵房”,旅行社和平台谁之过?

《人民法院报》黄硕

长假期间,许多人选择出行,既丰富了假日生活,也带火了旅游市场。然而,孙先生带全家出行却遇到了闹心事,在某APP上预订成功酒店房间,临近出行却被告知“无预订房型和订单”,孙先生不得不另行预订。近日,北京市朝阳区人民法院审理了这样一起“幽灵房”案。

出行前被告知 酒店没有预订房型

2023年9月22日,孙先生在某科技公司经营的APP平台预订了某酒店的“典雅家庭房”1间3晚,入住时间是2023年10月1日,房间总价3503.22元。孙先生收到了确认短信,APP平台显示预订成功。同年9月28日,孙先生接到某科技公司客服打来的电话,称因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。孙先生拒绝取消订单,要求某科技公司履行订单。

后来,孙先生一家如期出行,旅游期间孙先生曾前往某酒店询问其订单情况,酒店工作人员表示该酒店没有订单中的房型,酒店也没有孙先生的预订订单。10月4日,孙先生收到某科技公司发送的短信,通知其酒店订单取消,已付的三晚房款3503.22元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。

谁来担责, 旅行社和平台各执一词

某科技公司代理人庭审中辩称,在用户首次通过APP预订酒店时,下单前会弹窗提示用户勾选同意《信息服务用户服务条款》《商旅服务个人信息处理规则》,而《信息服务用户服务条款》第一条定义约定信息服务和服务方概念的含义。某科技公司作为信息服务平台,仅与第三方酒店预订服务商及用户之间存在信息服务合同关系,第三方酒店预订服务商为用户提供的酒店预订服务,线下酒店为用户提供的酒店住宿服务,因酒店预订服务产生的

纠纷与某科技公司提供的信息服务无关。某科技公司仅为提供酒店信息展示的信息服务提供者,并非酒店预订服务提供者,也并非酒店住宿服务提供者,不参与或提供任何具体服务交易,并非本案的适格被告。

某科技公司认为,APP中的房型清单页、房型详情页、房型预订页、酒店主页详情部分等4个显著位置均展示了商品、服务来源,并对服务商的信息进行了公示,某科技公司已经尽到了信息服务平台的审核、公示等义务,用户均可以明确感知服务商身份,酒店预订服务的提供者某旅行社。

某科技公司认为,孙先生与某科技公司建立的是信息服务合同关系。在孙先生下单后,需要由某旅行社与酒店核实房源。且在某旅行社未预订成功后,某科技公司作为信息平台已及时通知孙先生,不存在违约行为。某科技公司提前3天通知孙先生取消订单,孙先生仍有充分时间重新选择酒店下单,并未耽误孙先生的行程计划。孙先生实际混淆了酒店预订服务和信息提供的合同关系,误认为某科技公司

是实际提供酒店预订服务主体。科技公司认为,该公司全面履行合同,不存在欺骗行为。孙先生主张欺诈的,应达到排除合理怀疑的证明标准,综合考虑交易习惯、行业惯例、合同约定、主观意图等。某科技公司的义务是为消费者展示酒店房源信息,是消费者和酒店预订服务商沟通的桥梁。合同履行期间,某科技公司一直全面履行作为信息服务平台的义务,均根据某旅行社传输的数据展示信息,不存在欺诈行为。涉案订单金额已经退还孙先生,孙先生在明确得知订单取消的情况下,应当合理规划行程。某科技公司请求法院依法驳回孙先生的全部诉讼请求。

某旅行社代理人在庭审中表示,孙先生预订酒店图片及房型系由其上传,亦认可其负责为孙先生提供酒店预订服务,本案系因某旅行社渠道供应商提供的数据匹配错误导致孙先生在某科技公司APP上搜索到的房型错误,某旅行社认为数据匹



配错误的情况不属于故意欺诈,且有主动告知的情况,故不同意承担欺诈的赔偿责任。某旅行社当庭表示愿意赔付孙先生第一晚的房费1167元。

法院:旅行社服务 有重大过失应担责

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是预订服务提供方,以显著方式实施了提示义务,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。某科技公司与某旅行社存在合作关系,某科技公司为某旅行社提供信息服务,双方成立网络信息服务合同。实际为孙先生提供酒店预订服务方系某旅行社,故认定某旅行社与孙先生成立酒店预订服务合同。

对于孙先生主张经营者存在欺诈行为的诉讼请求,法院认为,经营者存在欺诈故意的主要表现一般是,其以虚假宣传的方式夸大出售产品或提供服务的价值,或隐瞒商品或服务对于消费者的不利瑕疵,以求达到使消费者以错误的认知而付出与预期商品或服务不匹配的对价。在本案中,某旅行社如果是以上传虚假房型的方式故意欺诈消费者,那么其在订单成立后又主动向消费者告知房型错误的真实情况行为则与欺诈故意的目的性明显矛盾。结合在案证据可知,从孙先生确认订单并支付款项之时再到其预订的入住时间期间,某旅行社通过某科技公司客服多次联系孙先

生,主动告知了房型错误的情况,其主动告知的行为明显旨在妥善解决问题和及时止损,而非存在故意展示错误信息诱导孙先生以错误认知而付出与服务不匹配的对价,故法院认定某旅行社并无欺诈故意。

法院认为,虽然某旅行社的行为不构成欺诈,但其作为行业内具有一定规模的旅行社,其通过平台向消费者提供酒店预订服务,应具备专业的识别能力、完整的审核流程、高效的化解机制。但其作为掌握数据库内容、对接数据信息的服务者,在无法保障准确提供数据信息、未审核数据展示内容是否真实情形下,放任错误数据在终端平台进行展示,其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。

就赔偿的金额,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,而一般长假旅游期间酒店预订的难度和价格会随着临近假期而水涨船高,这明显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,法院结合涉案酒店预订订单的价格、某旅行社侵犯消费者知情权致使消费者产生实际损失及预期利益损失的合理范围等因素,并基于对消费者知情权、认知能力和消费心理的保护,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诉讼请求,法院判决某旅行社赔偿孙先生3503.22元。

宣判后,双方均未上诉,一审判决已生效。

用监控帮邻居“查岗”成被告

《现代快报》珉轩 顾潇

监控摄像头应当成为护航安全的“卫士”,绝不能演变成窥探、泄露个人隐私的“刺客”。近日,江苏扬州的陈先生利用自己家的监控摄像头帮邻居黄女士“查岗”,结果黄女士拿着视频截图质问丈夫李先生,两人发生争斗,导致黄女士受伤。事后,陈先生被李先生告上法庭。法院审理认为陈先生的行为已经构成侵犯他人隐私权,判其当庭向李先生道歉,并驳回了李先生的赔偿诉求。

想着都是邻居决定帮忙

陈先生和黄女士是邻居,陈先生在院子里装了一个可旋转的监控摄像头,拍摄范围能够覆盖到黄女士家门口的停车位。2023年6月的一天,陈先生接到黄女士打来的电话,对方请他帮忙,想通过他家的监控,查看自己丈夫李先生的行踪。

考虑到是对方的家事,陈先生起初婉拒了,但黄女士一再恳求,想着都是邻居,陈先生决定帮一次忙。

第二天,陈先生便将李先生近日进出家门的监控截图发给了黄女士,并再三叮嘱要保密。岂料,没过多久,李先生一纸诉状,将陈先生告上了法庭,称因为陈先生的监控截图导致他们夫妻闹矛盾,黄女士因此受伤住院,要求陈先生道

歉并赔偿医药费、精神损失费42800元。

邻居丈夫告他侵犯隐私权

法院收到李先生的诉状后,随即介入调查,并对两家之间的矛盾进行调解。

法官了解到,黄女士当初请陈先生帮忙调监控,其实另有目的。原来黄女士怀疑其老公李先生存在出轨嫌疑,在获取监控截图的第一时间后,立即乘车赶回家。黄女士与丈夫李先生因此起了冲突,其间,她拿出陈先生提供的监控图片进行对质,双方矛盾升级,引发争斗。黄女士的喉部因此受伤,右胸肋骨骨折,家中部分家具受损。

事后,李先生认为陈先生向其妻子提供的视频画面侵犯了他的隐私权,并且间接挑拨了他们的夫妻矛盾,从而产

生了一些医疗费、财产损失,于是一纸诉状,将陈先生起诉到法院。

法官协调无果后,陈、李二人对簿公堂。

依据民法典相关规定,陈先生的行为已经构成侵犯他人隐私权。考虑到陈先生在出庭前已经拆除摄像头、删除了相关视频,并未扩大影响,法官责令陈先生当庭向李先生赔礼道歉,对于李先生要求赔偿损失的诉求,法官认为他没有提供证据证明双方之间存在直接的因果关系,因此予以驳回。

法官提醒,今年4月1日,我国《公共安全视频图像信息系统管理条例》将正式生效,条例明确了监控摄像头的使用边界和法律责任。每个公民都应严守法律底线,不能滥装乱用摄像头,也不要轻易为他人提供监控资料。