

柳南区市场监督管理局

行政处罚决定书

柳南市监处罚〔2026〕46号

当事人：柳州市柳南区胡同七号酒店

主体资格证照名称：营业执照

统一社会信用代码（注册号）：92450204MA5QHG516B

住所（住址）：柳州市柳邕路293号银华庄园2栋一层1、2号（两间），二层1至7号（7间）；三、四层

法定代表人（负责人、经营者）：叶俊晖

身份证件（其他有效证件）号码：*****

2026年4月27日，本局执法人员根据网络舆情线索，对柳州市柳南区胡同七号酒店进行现场检查。经查，当事人涉嫌在正常经营的情况下，以不实事由诱导消费者取消已生效住宿预订，违反《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十九条第（五）项及《中华人民共和国价格法》第十四条第（四）项的规定，为进一步查明情况，本局于当天对当事人立案调查。

经调查核实，当事人系个体工商户，于2021年6月10日依法登记从事住宿服务经营活动，因经营者叶俊晖长期居住在外地，实际经营由店长罗**全权负责。2026年2月7日，消费者张

女士通过“去哪儿旅行”平台（以下简称“平台”）预订当事人酒店2026年5月1日至5月5日豪华双床房1间，实付494.85元，双方合同关系依法成立。2026年4月23日，店长罗**违反平台规定，多次通过私人手机号码私下联系消费者，以房东离世为由，虚构“五一即将闭店、无法保障入住”等经营障碍，诱导消费者退订。消费者受不实经营风险信息误导，基于对入住履约的担忧，非自愿申请退订。后续正值住宿消费旺季，消费者重新预订其他酒店额外支出费用931.15元，造成消费者经济损失，损害了消费者的合法权益。经平台核查及回函确认，平台认定当事人存在恶意拒单、隐瞒实情的违规行为。平台已先行向消费者赔付多付价款，并于2026年4月27日对当事人酒店作下架处理。

调查中，当事人店长罗**提交《广西壮族自治区柳州市城中区人民法院预处理通知书》《广西壮族自治区柳州市城中区人民法院公告》等材料，主张其经营场所涉司法拍卖、存在无法履约风险。经本局核实，当事人提交的上述材料所载被执行人为案外自然人樊**，当事人仅系涉案不动产承租人；上述法院裁定拍卖的不动产范围，与当事人经营注册地址并非完全重合，仅涉及当事人经营地址的部分房屋。依据《中华人民共和国民法典》第七百二十五条“买卖不破租赁”原则，租赁期内租赁物权属变动，不影响租赁合同效力。此外，当事人虽自行提交上述法院公告，但该公告要求搬离的执行对象并非当事人

，当事人自身亦未按公告所载期限（4月15日前）完成搬离，且当事人在2023年柳州市柳南区人民法院执行酒店经营地址涉及的另一处房屋时，通过向柳州市柳南区人民法院提交《房屋租赁合同》的方式以主张其租赁权利，并得到了法院支持，当事人在本次柳州市城中区人民法院的执行中也以同样的方式主张了租赁权利，当事人应当能预见到其主张能够得到法院支持，并不会影响当事人继续在案涉房屋继续经营，不存在经营障碍。另查，当事人在涉案订单入住周期（5月1日至5月5日）前后酒店正常经营，其中5月2日至3日正常售卖钟点房，美团平台亦可预约5月15日之后客房，不存在闭店、清退等履约障碍。

综上，当事人在具备履约条件、无客观经营障碍的情况下，以不实事由诱导消费者退订已生效订单，其行为无合法正当理由。经本局核查，当事人未凭借涉案行为谋取直接经营收益，本案无违法所得。

上述事实，主要有以下证据证明：1. 当事人营业执照复印件1份、经营者身份证复印件1份、《委托书》1份及受托人身份证复印件1份，证明涉案经营主体资格、受托代理权限及受托人身份等情况；2. 《现场笔录》2份，证明执法人员现场检查全过程情况；3. 《拍摄证据提取单》7份（含消费者张女士相关订单、当事人“五一”期间订单情况、5月15日后美团平台订购页面、当事人电话联系消费者的通讯照片等）、当事

人系统导出的订单信息1份，证明当事人曾主动联系消费者张女士，且涉案时段处于正常经营状态，不存在实际履约障碍的事实；4. 当事人经营主体登记档案材料（含当事人房地产平面图、房屋租赁合同等）1份，证明其注册登记、经营地址、租赁情况及备案负责人等相关信息情况；5. 询问笔录2份，证明当事人与消费者沟通、主观违法动机及经营实际情况；6. 消费者张女士身份证复印件1份、自述材料1份，证明消费者张女士身份及当事人主动联系、诱导退订情况；7. 当事人2024年-2025年度收款记录等材料1份，当事人提供的柳州市城中区人民法院相关材料5份，证明当事人经营规模及酒店所属部分不动产当前归属等情况；8. 《送达地址确认书》1份，证明当事人明确法律文书送达地址及方式等情况；9. 我局《协助调查函》1份、“去哪儿旅行”平台出具的《关于胡同七号酒店违规拒单相关问题的情况说明》2份，证明我局协查情况及平台核查结论等情况；10. 柳州市柳南区网信办《工作汇报》1份，证明当事人违法行为相关情况经网络传播后，引发广泛关注及负面舆情情况；11. 存储录音录像光盘1个（含平台提供的当事人联系消费者张女士的录音、消费者张女士提供的当事人联系其的录音、现场执法全过程录音录像等），证明当事人多次联系消费者张女士等事实及执法全过程情况；12. 复核材料5份（含本局发往柳州市柳南区人民法院、柳州市城中区人民法院《协助调查函》、法院回函等材料），证明我局复核情况。

调查取证过程中，当事人对本局执法人员执法程序、现场检查及制作的文书没有异议，并在有关文书及书证复印件上签字认可。2026年4月29日，本局向当事人送达《行政处罚告知书》（柳南市监罚告〔2026〕44号）。当事人于2026年5月7日向本局提交书面申辩材料并提出多项从轻处罚主张，本局为严谨核实相关事由、充分保障当事人合法权益，于5月8日开展现场复核检查，于5月9日向柳州市柳南区人民法院、柳州市城中区人民法院发函协查房产纠纷、案件执行等关键事实，上述法院已先后书面回函予以答复，本局已于5月19日完成案件复核并出具《申辩复核意见书》，经全面核查研判，当事人所提申辩意见缺乏事实与法律依据，本局不予采纳。同时，本局坚持处罚与教育相结合、过罚相当原则，对当事人提出的经营困难等实际处境，在法定裁量范围内予以酌情考量，并结合其经营体量、违法情节及社会影响等因素，依法作出处理。

本局认为，消费者张女士通过线上平台向当事人下单并完成支付，双方住宿服务预订合同依法成立生效，当事人作为酒店经营者，负有按照订单约定的价格、房型、入住时间全面履行住宿服务的法定和约定义务，仅在出现不可抗力、法定情势变更或双方协商一致解除合同等法定免责情形时，方可免除或变更履约责任。本案中，当事人在涉案经营时段内仍接受其他订单预定，酒店正常对外营业，不存在客观履约阻碍的情形下，虚构不实经营风险事由诱导消费者退订已预订成功的客房订

单，该行为违反了《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十九条第（五）项“无正当理由拒绝履行或者不完全履行价格承诺”的规定，构成《中华人民共和国价格法》第十四条第（四）项所指的“利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易”的价格欺诈行为。应依据《价格违法行为行政处罚规定》第七条“经营者违反《价格法》第十四条的规定，利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易的，责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照”及第十一条第一款“本规定第四条、第七条至第九条规定中经营者为个人的，对其没有违法所得的价格违法行为，可以处10万元以下的罚款”的规定进行处罚。

本案违法行为经网络传播发酵，形成较大负面社会舆情，截至调查终结，全网共计303家媒体参与事件报道，多平台累计生成相关热搜话题25个，单条最高热搜热度突破540万。鉴于该行为对本地旅游消费市场形象、住宿行业诚信经营秩序造成不良影响，属于社会影响较大的价格违法行为，依据《中华人民共和国行政处罚法》第五条第二款“设定和实施行政处罚必须以事实为依据，与违法行为的事实、性质、情节以及社会危害程度相当”、《价格违法行为行政处罚规定》第十七条第

二款“经营者有下列情形之一的，应当从重处罚：”第（一）项“价格违法行为严重或者社会影响较大的”的规定，本案依法适用从重裁量标准。

综上，当事人利用不实经营风险事由诱导消费者解除有效预订，且无正当理由不履行价格承诺，违反了《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十九条第（五）项的规定，构成《中华人民共和国价格法》第十四条第（四）项所指的价格欺诈行为，依据《价格违法行为行政处罚规定》第七条及第十一条第一款、《中华人民共和国行政处罚法》第五条第二款、《价格违法行为行政处罚规定》第十七条第二款第（一）项的规定，本局责令当事人立即改正上述违法行为，并对当事人作如下处罚：

1. 罚款人民币柒万元整（70000元）；
2. 责令停业整顿三日。

当事人应当自收到本行政处罚决定书之日起十五日内到本局（地址：柳州潭中西路68号柳南建设大楼）开具《广西壮族自治区非税收入电子缴款通知书》后，将罚没款缴至中国建设银行。逾期不缴纳罚款的，依据《中华人民共和国行政处罚法》第七十二条、《价格违法行为行政处罚规定》第二十一条的规定，本局将每日按罚款数额的百分之三加处罚款，加处罚款的数额不超出罚款的数额，并依法申请人民法院强制执行。

当事人如不服本行政处罚决定，可以在收到本行政处罚决定书之日起六十日内向柳州市柳南区人民政府申请行政复议；

对行政复议决定结果不服的，可以在收到行政复议决定书之日起六个月内依法向柳州市柳北区人民法院提起行政诉讼。申请行政复议或者提起行政诉讼期间，行政处罚不停止执行。

柳州市柳南区市场监督管理局

2026年5月20日

(市场监督管理部门将依法向社会公示本行政处罚决定信息)

本文书一式两份，一份送达，一份归档。