

律师信箱

预订海外酒店后被意外取消，消费者如何维权？

赵律师：

前段时间，我带着孩子出国旅游，与某国际旅行社的国内代理商签订了半个月的海外酒店预订合同，并提前支付了全部款项。但当我按照预订时间到达酒店后，却发现订单已被旅行社取消。我当即联系代理商，被

告知是由于系统原因的意外取消。由于该酒店当晚已客满，我只能重新预订别家酒店，给旅程造成了很大的不便。

我想咨询：对于该旅行社取消酒店订单的行为，我作为消费者应当如何维权？

广东读者 韦先生

韦先生：

您好！随着近年来“出境游”不断升温，与境外旅游相关的消费纠纷也不断增多。参考《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条和《中华人民共和国民事诉讼法》第二百七十六条等规定，由于该国际旅行社在中国境内实际开展业务，且您是与其在中国的代理商签订订房合同，故中国境内法院和市场监督管理机关均有权管辖相关纠纷。

可主张退款并要求旅行社赔偿合理损失

《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称“消费者权益保护法”)第五十三条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”这一规定旨在保护消费者的权益，确保消费者在预付款后能够

获得预期的商品或服务。同时，《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

据您所述，您已提前支付了酒店的全部款项，也按照预订时间到达了酒店；但旅行社意外取消订单的行为，导致您无法享受到合同约定应有的服务。旅行社的行为构成违约，您有权要求该旅行社将提前支付的款项全额退款，并且赔偿您在重新预订酒店过程中可能产生的合理损失，如在重新寻找住所时产生的交通费用、通信费用等。

维权途径

在国际旅行预订中遭遇订单无故取消时，请保持冷静，理性维权。切勿忽视合同细节，任何维权行动都应基于确凿的法律依据和充分的证据支持。您可以向代理商明确表达酒店订单取消后您遭

遇的不便，并表明退款和主张损失的需求。这一过程中，建议您尽可能记录下所有沟通内容，包括电话录音(应在录音前通知对方并征得对方同意)、电子邮件往来等，作为后续维权的证据；并注意保留预订确认、支付凭证、取消通知、旅行社或酒店的相关政策声明等相关证据。

消费者权益保护法第三十九条规定，消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：(一)与经营者协商和解；(二)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；(三)向有关行政部门投诉；(四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；(五)向人民法院提起诉讼。

上述规定的前三种手段均属于非诉讼手段；您可以先与旅行社的国内代理商直接协商；若与之友好协商未果，根据相关规定，您可以选择向该旅行社的国内代理商在中国境内注册地址或实际业务开展地址县级市场监督管理部门投诉，也可以通过拨打12315或登录12315网站进行投诉。

若非诉讼手段维权未果，您可以选择提请仲裁或者向有管辖权的人民法院提起诉讼，来维护自己的合法权益。

需要注意的是，在维权的实际操作中，请您务必注意时效性，即各类投诉和诉讼都有法定的时效限制，错过时效可能会丧失胜诉权。

以上建议供您参考，希望对您的维权有所帮助。(北京市公衡律师事务所业务指导委员会主任 赵莉)



奔腾千年的底格里斯河蜿蜒南流，在伊拉克瓦西特省省会库特市画出了一道“几”字弯。在此“臂弯”中，坐落着伊拉克战后首个对外能源合作项目——艾哈代布油田。

走进油田营区，只见一排排椰树挺拔矗立，枝头挂满了青涩的果实，沙漠红柳生机盎然。很难想象，这里曾是一片盐碱滩涂。

艾哈代布油田项目2009年开工，2011年投产。作为油田作业者，中国绿洲石油公司2009年便扎根这里。公司总经理蒋明说，公司在聚焦油田增产的同时守护当地碧水蓝天。

伊拉克油气资源丰富，但浪费严重。受前期投资大、周期长、输气管线不完善等因素影响，对开采过程中产生的伴生气，伊拉克多数油田直接通过火炬进行燃烧处理。

2011年底，艾哈代布油田中心处理站主体工程竣工，成为伊拉克首个实现油、气、水处理工艺全覆盖的联合站。据介绍，原油处理过程中分离出的伴生气在中心处理站内进行脱硫、脱水、脱轻处理，经过加工生成硫磺、干气和液化石油气。目前，艾哈代布油田已累计生产干气超过50亿立方米、液化石油气60余万吨、硫磺约1.85万吨，既避免了资源浪费，又能有效保护生态环境。

中心处理站生产的干气除了满足油田自备电站发电需求、供应油田生产和生活用电外，还外输至伊拉克最大热电厂——华事德电厂，用于保障当地和首都巴格达电力供应。经分离、加工生产的硫磺和液化石油气也全部提供给伊方使用。

艾哈代布油田的生产污水也实现了循环再利用。原油处理过程中分离出的“产出水”经由污水处理系统沉降、过滤，达到相关标准后向地下回注，补充地层压力，形成注采循环，有效维护油田可持续开采条件。油田营地产生的生活污水通过绿洲石油公司设计建造的污水处理厂净化，再用于绿化浇灌，净化过程中产生的干粉残渣则被收集处理成肥料。

中国企业为伊拉克油气产业绿色发展付出的努力得到中伊双方肯定。艾哈代布油田地面建设项目获得2014至2015年度中国建设工程鲁班奖(境外工程)荣誉。伊拉克石油部长哈扬·阿卜杜勒·加尼说，艾哈代布油田为伊拉克能源产业绿色发展树立了标杆。

蒋明告诉记者，15年来，绿洲石油公司不仅为伊拉克带来超过200亿美元收入，还为当地引进中国先进农业技术，种植树木万余株，植树造林百余亩。“一代代‘绿洲人’用‘鲁班精神’让绿色发展理念在底格里斯河畔生根发芽，在盐碱地里养护出一片生态绿洲。”

(据新华社伊拉克库特电 记者段敏夫、李军)

上图：艾哈代布油田中心处理站一隅。

哈利勒·伍德摄(新华社发)

在伊中企：用「鲁班精神」养护底格里斯河畔绿洲



展龙马风度 中华体育文化展在巴黎举行

近日，由中国奥委会主办的“龙马风度 体育精神——中华体育文化展”在法国巴黎巴士底设计中心开幕。这是中国奥委会首次在境外奥运会举办配套的体育文化展览活动，也是中国体育文物在国际视野中的首次亮相。

展览期间还将举办非遗展示、文化沙龙等活动，并计划与法国相关博物馆进行互动。



- ▲ 一名观众在开幕式上体验中国传统射箭项目。
 - ▲ 观众在开幕式上参观。
 - ▲ 嘉宾在开幕式上与腾龙卷轴合影。
- 新华社记者 张帆摄

海关答疑

进境马匹检疫监管须知

南京海关：

近年来，与马相关的体育运动、休闲骑乘、文化旅游等新业态蓬勃发展，市场需求不断增长。我公司计划从国外进口一

批马匹，用于公司文旅项目，想要咨询：马匹进境应当办理什么手续？海关有哪些监管规定？

无锡某文旅公司负责人 胡女士

胡女士：

进口马匹一般价格昂贵，如果发生疫病，直接损失巨大，一旦引发疫病传播，间接损失不可估量。因此，提前了解马匹进境要求和海关监管措施非常重要。

进境前准备

(一) 申请使用指定隔离检疫场

计划进口马匹前，拟进口企业应先申请使用进境马属动物指定隔离检疫场，向海关提交《中华人民共和国进出境动物指定隔离检疫场使用申请表》，并提交使用人身份证明材料复印件、隔离场整体平面图及显示隔离场主要设施和环境的照片或者视频资料、进境动物从入境口岸进入隔离场的运输安

排计划和运输路线。当隔离场的使用人与所有人不一致时，使用人还须提供与所有人签订的隔离场使用协议。

经海关考核验收合格后，将向申请人签发《进出境动物指定隔离检疫场使用证》。

(二) 申请进境动物检疫审批

申请单位应当在签订贸易合同或者协议前，向海关申请办理《进出境动植物检疫许可证》，并在申请时提交《进出境动物指定隔离检疫场使用证》。

在申请检疫审批前，企业应先确认拟进口的马匹在《已完成检疫准人的畜禽品种清单》范围内。

(三) 后续准备工作

进口企业在完成前2个环节申请，取得《进出境动植物检疫许可证》后，可与贸易伙伴签订贸易合同，同时做好隔离场的维

护，保持隔离场批准时的设施完整和环境卫生条件，确保相关设施正常运行。马匹进境前，对场地、设施、工具、饲草饲料、垫料及进入隔离场的器具、材料、物品等进行检疫处理，对隔离场人员进行体检和培训，制定动物免疫方案，制定隔离期消毒和防蚊蝇等媒介生物、灭鼠方案等。

海关监管措施

为防止动物传染病、寄生虫病和其他有害生物传入中国，保护人体健康和生态环境安全。马匹进境后，海关依据《中华人民共和国进出境动植物检疫法》《中华人民共和国生物安全法》等法律法规，对进境马匹实施严密的检验检疫监管措施：

(一) 口岸查验

海关在检查申报材料完整

性、有效性和一致性后，对进境马匹进行临床检查。经现场检查合格，确认无明显临床症状，允许动物即离运输工具；现场检查不合格的，将依法进行处置。现场的车辆、人员、场地、运输工具及废弃物等应当由海关认可的、有相关资质的单位实施检疫处理后方可驶离。

口岸查验完成后，企业使用专用运输车辆将进境马匹运抵指定隔离检疫场时，要确保动物运输路线与许可证要求相一致，不得擅自更改。

(二) 隔离检疫

海关对进境马匹实施隔离检疫监管。监督和检查隔离检疫场动物饲养、防疫等措施的落实，开展动物临床检查并采样进行动物疫病的检测。经过至少30天(种用动物为45天)的隔离检疫，合格的马匹才能予以放行。检疫不合格的，按规定进行处理。

隔离场使用完毕后，应当在海关的监督下，对场地、设施、器具、剩余饲草饲料、垫料及废弃物等进行消毒或者无害化处理。

(南京海关所属江阴海关查验二科三级主办 沈炜)

杜老师：

时常听到有人把“嘈杂”的“嘈”读成一声cáo，请问这种读法是否妥当？谢谢。

河北读者 曾女士

曾女士：

“嘈杂”的“嘈”有人误读为声cāo或zāo。在1962年发表的《普通话异读词审音表初稿(第三编)》中，“嘈杂”的“嘈”的读音被确定为二声cáo。在1985年公布的《普通话异读词审音表》中，“嘈”字被规定为“统读”cáo，也就是在任何词语中都读二声cáo。由于时常有人将“嘈”字误读，所以有的工具书提醒读者注意此字读音。例如《新华多功能字典》指出：“‘嘈’读cáo，不读zāo。”再如《现代汉语应用规范词典》提示人们：“(‘嘈’)统读cáo，不读zāo或cāo。”对此，《现代汉语规范字典》(上海辞书出版社)还解释道：“嘈，形声字，从口，曹声。”

“嘈”的意思是“声音杂乱”。请注意下面例子中“嘈”字的读音：

(1)他走进火车站，只见这里人来人往，声音嘈(cáo)杂，便找了个地方先坐下。

「嘈杂」中「嘈」的读音

(2)外面人声嘈(cáo)乱，哭声，叫声，混成一片。(曹禺《雷雨》第四幕)

(3)探春因家务冗杂，且不时有赵姨娘与贾环来嘈(cáo)聒，甚不方便。(《红楼梦》第58回)

(4)隆隆的发动机声压倒了“上西站”的一切嘈(cáo)音。(茅盾《苏嘉路上》)

(5)小镇上的农村集市……人声嘈嘈(cáoáo)，尘土腾腾，家禽家畜叫成一片。(《小说选刊》1981年第6期)

(6)大弦嘈嘈(cáoáo)如急雨，小弦切切如私语。嘈嘈(cáoáo)切切错杂弹，大珠小珠落玉盘。(白居易《琵琶行》)

(7)叫喊声、跺脚声、叱责声……足足地嘈(cáo)闹了有五分钟。(郭小川《一个和八个·一个傲慢的犯人》)

(8)忽听得村外人声嘈(cáo)嚷，接着有人来报告说敌人来了。(《星火燎原·海陆丰的红旗》)

《语言文字报》原主编 杜永道

杜老师语文信箱

