

喀什市 市场监督管理局

行政处罚决定书

喀什市监处罚〔2024〕212号

当事人：喀什市心怡酒店

主体资格证照名称：营业执照

统一社会信用代码：92*****54

住所（住址）：新疆喀什地区喀什市**苑*期**小区***幢*层**号
商铺

法定代表人（负责人、经营者）：姜*

身份证件号码：32*****72

2024年8月21日，我局接到市政府办转发的喀什地区行政公署网站“专员信箱”受理卡，写信人张罗增尼玛称，在抖音下单喀什城市便捷酒店（喀什市心怡酒店），但入住当天酒店以停水停电为由劝客人退单，怀疑酒店：（1）涉嫌欺诈消费者；（2）虚构事实，造谣；（3）伪造国家企事业单位文件。

经查，（1）酒店以停水停电为由，欺骗消费者，未让其入住，但后续还有其他人员入住；（2）酒店出示的停水文件系伪造。

上述事实，主要有以下证据证明：（1）喀什地区行政公署网站“专员信箱”受理卡，证明案件来源；（2）酒店营业执照、法定代表人身份证复印件、酒店店长身份证复印件；（3）2024年8月21日，执法人员制作的现场检查笔录1份、现场检查照片、留言人住店信息1份，证明现场检查情况的事实；（4）对店长和当事人的询问笔录2份，证明当事人侵犯消费者权益的事实；（5）酒店出示的停水通知、喀什市水务集团提供的《关于未发布喀什

市第四水供水厂停水停电通知的情况说明》、喀什市水务集团前期通知，证明：喀什市心怡酒店伪造国企文件欺骗消费者；（6）酒店各平台订单，证明：喀什市心怡酒店于2024年8月16日订单量超过了承接量；（7）监控截图，证明：酒店在拒客后还有新的顾客入住；（8）酒店入住情况图片。证明：酒店拒客后入住酒店顾客详细情况及房价，并不都比被拒投诉人高；（9）微信截图，证明：喀什市心怡酒店于2024年8月12日正式营业；（10）当事人提交的减免处罚申请书1份，证明：当事人承认自己的违法行为和事实及整改的态度。

根据以上查明事实，本局于2024年9月18日依法向当事人送达《喀什市监罚告〔2024〕212号》行政处罚告知书，告知当事人拟作出行政处罚的事实、理由及依据，并告知当事人依法享有的权利。当事人在法定期限内提出申辩意见。

本局认为，当事人不诚信经营的行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条之规定，构成了侵犯消费者权益的违法行为。

鉴于本案中，①当事人积极配合调查工作，对违法行为认识充分，主动停止违法行为，积极向消费者赔礼道歉并获得谅解；②通过“国家企业信用信息公示系统”查询，未查询到当事人的被处罚及其他不良记录，属于首次违法；③该酒店正式营业一个月左右，工作人员业务不熟练导致酒店出现订单量超过承接量。④该酒店没有违法所得，综合考虑优化营商环境、推进包容审慎监管理念、完善容错纠错机制和准确把握法治政府建设文件精神等因素，本着查处与引导相结合，处罚与教育相结合的原则，依据“市场监管总局印发《关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导

意见》的通知”、“新疆维吾尔自治区、新疆生产建设兵团市场监督管理行政处罚裁量权适用规定”的规定、《中华人民共和国行政处罚法》第三十二条第一款第（一）项“主动消除或者减轻违法行为危害后果的”和第（五）项“法律、法规、规章规定其他应当从轻或者减轻行政处罚的”规定，建议予以从轻处罚。

综上，当事人上述行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条之规定，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条第（十）项之规定，现责令当事人改正上述违法行为，并决定处罚如下：

1. 警告；
2. 罚款5000元（伍仟元整）。

当事人应当自收到本行政处罚决定书之日起十五日内，将罚没款缴至中国建设银行股份有限公司喀什地区分行营业部(账户：喀什市财政局，账号：65*****76)。到期不缴纳罚款的，依据《中华人民共和国行政处罚法》第七十二条的规定，本局将每日按罚款数额的百分之三加处罚款，并依法申请人民法院强制执行。

如你单位不服本行政处罚决定，可以在收到本行政处罚决定之日起六十日内向喀什市市人民政府申请行政复议；也可以在六个月内依法向喀什市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。

喀什市市场监督管理局
(印章)

2024年10月8日

