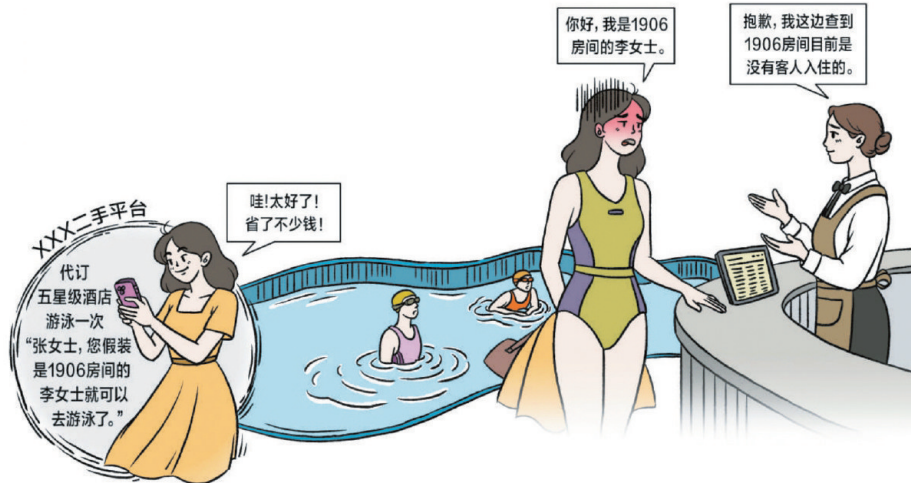


网上“代订”看似很美，代价可能不菲

“五星级酒店代订，全网最低价！”“全单八折起，全国门店可用，代买单！”在二手平台上存在一种代订服务，消费者通过二手卖家以低于市场价的消费，享受到高端酒店、餐饮、旅行等服务。但是，这些二手卖家鱼龙混杂，不少追求性价比的消费者花了钱，却“代订”不成功，导致体验下降甚至钱财损失。记者调查发现，部分网上代订服务通过转让会员、协议等权益牟利，已经有酒店开始打击这种行为，消费者在代订“卡壳”后，还有维权受阻的风险。



想入住还得伪造身份

小丽(化名)前不久去云南旅行，在做旅行规划时，也像往常一样参考了二手平台的报价。“我之前去贵州、四川，都通过二手平台代订，很便宜，大概也就是官方价格的一半。”小丽很顺利地通过代订，预订了云南某五星级酒店的客房，并支付了房费加代订服务费。二手卖家在收费后发给小丽一个电子名片，她起初并不知道此举的用意，但到了酒店前台，对方查验订单后，又让小丽出示实体工牌，她才恍然大悟。原来，二手卖家是利用企

业协议为小丽预订的房间，酒店需要小丽证明确实为该企业员工。小丽没有实体工牌，二手卖家又提供了一个企业办公系统个人资料页的截图，前台还是不同意办理。代订却无法入住，小丽向二手卖家申请退款，并现场用门市价入住了该酒店。“带着孩子，行程紧张疲惫，没办法只能硬着头皮入住。”小丽说。小丽申请退款成功，但有些消费者遭遇损失。据媒体报道，有消费者在上海使用代订，损失1600元。还有消费者在日本大阪

使用代订，损失2700元。另有不法卖家利用信用卡盗刷预订海外酒店，消费者使用代订服务不但无法入住，损失钱财，还因为信用卡卡主报警被当地警方传唤。有酒店业从业者告诉记者，酒店低价客房权益一般有几个途径，企业协议价、员工奖励、会员积分兑换等。现在为了加强监管，酒店的查验也越来越严格。“比如积分兑换我们会要求会员本人到场，只要想查验，酒店是有办法辨别的。”

代订不成现场很尴尬

“心心念念的五星级酒店泳池，终于拔草了！”“游完泳直接可以看日落，美哉！”“顶奢酒店泳池+健身房，超赞！”在社交媒体上，有很多关于五星级、超豪华酒店泳池健身房的打卡信息。其中有一些是入住酒店后的体验，有的是不住店体验。在二手平台上，有些卖家专门从事酒店泳池健身房代订服务。这种服务收费在100元左右，可以满足消费者出入高档场所的需求。“我看二手平台的代订服务，比团购价便宜一半。”小青(化名)被低价所吸引，购买了代订泳池服务。卖家告诉她，不需要提供

任何证件，只需提供人数和性别。卖家在付费后发给她一串客户信息。“有房间号，有入住人姓名。”卖家告诉她，到泳池后跟服务员说是住店过来游泳。小青在约定时间到达泳池，报出房间号和入住人姓名，服务员查验后却说，“这间房已经没人住了”。小青瞬间尴尬到当场“石化”，“当时客人还不少，太难堪了。”她立刻向二手卖家投诉，但对方关闭交易后“跑路”。稍感幸运的是，酒店泳池现场可以团购，小青没享受到优惠，好在没耽误游泳。今年4月，有上海消费者就代订游泳池

失败的经历进行维权，并认为这种代订行为，可能涉及酒店工作人员泄露客人个人信息。记者了解到，酒店泳池分对外开放和不对对外开放两种。有些酒店泳池为保证私密性，只对入住客人开放，而有些酒店的泳池则对外开放，记者致电北京某五星级酒店泳池，服务人员表示，酒店对外销售次卡和年卡。年卡是实名制，不可转让，而次卡可以转移给亲友使用，每次生成的二维码一个小时内有效，亲友持二维码即可享用游泳资格。所以，在二手平台上，有些卖家利用转手次卡权益来实现代订服务。

被餐馆识破当场戳穿

在二手平台，除了代订酒店、游泳池，还有其他五花八门的代订生意，如代订景区门票、飞机票、电影票，并由此衍生出餐馆代买单等服务。热衷探索美食的小凯(化名)，很喜欢利用二手平台实现价廉物美的美食体验。以往，他只是寻找平台上比官方渠道更优惠的套餐。“这种套餐会比团购网站的套餐更便宜。”但是套餐也有不如意的地方，比如套餐里有自己不爱吃的菜。后来，小凯发现了二手平台上销售代金券，“很多代金

券能做到六折，比如200卖128，这就很合适了，可以选自己爱吃的菜。”二手代金券的唯一缺点是需要凑单，有时候实在吃不完只能打包。小凯又发现二手平台上还有代买单服务，想吃什么点什么，折扣能做到8折。能线上买单的大型连锁餐饮，几乎都有二手卖家做代买单生意。“卖家说自己是高级会员，享受会员折扣。”小凯尝试了一次，体验不错。但最近在一家连锁烤鸭店用餐时，被当场戳穿。按照“教程”，小凯用餐后把结账单

拍照发给二手卖家。卖家提供了一个手机号，并让小凯去要求服务员向该号码发送一个验证码。服务员回复：“没有什么验证码呀，您是会员，直接出示会员码结账就可以。”小凯将服务员的话转述给卖家，卖家又让他去找大堂经理，但大堂经理的回复与服务员一样。最终，小凯利用二手卖家代买单的操作落空，以消费金额原价结账。小凯申请卖家退款后回忆：“我感觉人家服务员应该是看出我是找了代买单。”

打击代订行为已有酒店

代订生意“红火”，由此引发的消费纠纷也层出不穷。记者在黑猫投诉平台找到300多条二手平台代订相关的投诉。为了打击二手平台的代订行为，三亚海棠湾君悦酒店、三亚太阳湾柏悦酒店等酒店已经在官方公众号发文，声明从未授权任何个人、二手平台、非官方代理渠道进行客房销售。记者致电这些酒店，客服也反复提醒，不要在二手平台购买代订服务。北京真佳律师事务所范晓红律师告诉记者，若二手卖家与酒店签订的《会员协议》中明确禁止转售、共享会员权益，则该行为构成违约。记者查看洲际酒店集团《洲际优

悦会会员条款与附则》时发现以下描述：“此会员账户仅限您本人使用。”如果会员出售或交换任何积分、积分券或奖励住宿、使用自己的悦会会员号以转售预订为目的为他人进行现金预订等，洲际酒店集团享有取消会员资格、撤销或调整所存积分的权利。范晓红说：“若卖家存在虚假宣传(如虚构折扣力度)、欺诈(收款后取消订单)或扰乱市场秩序等行为，可能违反《消费者权益保护法》，甚至构成诈骗罪，需承担相应刑事责任。”在实践中，部分卖家利用平台监管漏洞及消费者贪图便宜的心理实施诈骗，但因单笔金额较小、维权成本高，许多消费者选

择不追究，客观上助长了此类行为。而且卖家承诺的会员权益(如免费早餐、房型升级等)未实际兑现，消费者可能难以现场举证维权。她表示，若卖家未履行合同义务，消费者有权要求解除合同并退还货款。如因卖方违约给消费者造成了损失，消费者还可主张赔偿。发生争议后，范晓红建议消费者维权时理性权衡，优先选择成本低、风险可控的正规渠道，如通过投诉维护权益。若选择诉讼维权，应首先确认交易相对方的真实身份。(据《北京晚报》)