

# 说好的酒店“钱房两空” 机票竟是残疾人专用 别让“低价代订”毁了你的旅程

春节假期以来,旅游市场迎来一波消费热。网络平台上的机票、酒店等代订生意也悄然走热,不少代订商家打出“比官网便宜10%至40%”的诱人旗号。然而,记者调查发现,看似划算的代订服务背后,却暗藏诸多猫腻:人到酒店发现卖家压根没订上房,优惠机票只有特定人群才能使用,人还没入住钱款已打入卖家账户……不少消费者不仅没得着实惠,反而蒙受了经济损失。

## 乱象频发 代订服务应有准入标准

代订市场为何乱象频发?记者调查发现,其中一个重要原因是目前该行业门槛极低,平台上的卖家以个人居多,且缺乏有效的监管机制,商家的违约成本极低,而消费者的维权成本却居高不下。

不少消费者在遭遇违约后,向平台发起投诉,却因无法提供完整的证据链,被平台判定“投诉不成立”;即便投诉成功,平台对个人卖家的处罚也多为“封号处理”,难以对消费者的经济损失进行赔偿。

陈女士就反映,从莫斯科回来后,她便向平台发起了投诉,最初被判定投诉不成立。而后,陈女士又多次投诉,最终平台对该卖家进行了封号处理,但对于陈女士多花的1000余元,平台却表示“个人卖家未缴纳保证金,无法进行赔付”。

盘古智库高级研究员江瀚建议,平台应建立代订服务准入标准,强制卖家公示票源渠道、退改规则及资质证明,并引入动态信用评级体系,将履约记录与流量分配挂钩,压缩欺诈者的生存空间。同时,针对个人卖家无保证金导致的道德风险,应推动平台设立“代订专项保障基金”。可借鉴电商模式,按交易金额比例抽取风险准备金,用于先行赔付受害消费者;同时要求高频或高客单价代订者缴纳保证金,提高违约成本,从源头抑制卷款跑路行为。

监管层面,江瀚认为,需明确代订行为的法律属性,将其纳入电商法律法规的规制范围。文旅、市场监管等部门应联合建立跨平台黑名单共享机制,对伪造凭证、恶意爽约等行为实施联合惩戒。同时开通绿色维权通道,降低消费者举证难度,形成“事前准入、事中监控、事后追责”的全链条治理闭环。

(据《北京晚报》)



AI制图

## A

### 言而无信 人到酒店才知房没订上

春节前,陈女士带着家人飞往俄罗斯。恰逢旅游旺季,莫斯科当地酒店涨价,她早早地在网络平台找到一位代订,提前以8折价格预订了酒店。

“卖家信誓旦旦地表示,会以我的名义实名预订,到店后就能直接办理入住。”陈女士告诉记者,可当一家人历经长途飞行于深夜抵达酒店时,却被前台工作人员告知系统内“查无此单”。她急忙联系代订卖家,可对方毫无回应。她只能现场订了仅剩的高价套房,算下来反倒多花了1000多元。

当晚,陈女士在平台上发起退款申请,直到第二天卖家才上线,以一句“旺季房源紧张,不保证能预订成功”搪塞了过去。这个回复让陈女士很生气:“提前交钱预订,就是为了规避旺季没房的风险,卖家既然接了单,就该尽到保障义务,就算预订失败,也该提前告知,而不是让我们在异国他乡陷入困境。”

记者近期搜索社交媒体、投诉平台等看到,在出行旺季,机票、酒店代订临时爽约的情况增多。刘女士早早规划了春节期间带孩子前往三亚的度假行程,提前一个月通过代订服务订下了海边的心仪酒店。可就在出发前一天,她收到卖家的消息,告知酒店无房,并自行关闭了交易。“这可真是打了个措手不及!”刘女士无奈之下只能临时更换酒店,不仅距离海边远、价格贵,原本精心规划的度假行程也被彻底打乱。

## B

### 鱼目混珠 优惠机票仅限特定人群用

如果说临时爽约是让消费者行程受阻,那么部分代订商家将特定优惠包装成普遍优惠,却不提前言明,则不仅让消费者蒙受经济损失,还可能陷入涉嫌违法的境地。

今年1月初,徐女士就定下了春节要去哈尔滨来趟冰雪之旅,查询时,航空公司的官网机票价格已经开始上调,随即,她在网络上找到一位代订卖家,号称可以按8折的价格预订机票。付款后不久,卖家告知已出票,徐女士的确也查到了出票信息。

本以为捡了个大便宜,可两天后,她收到一条买家留言,提醒曾在相同代订处买到的是仅限残疾人或伤残人民警察等特定人群使用的优惠客票,到机场后被禁止登机。徐女士立刻拨打航空公司客服电话查询自己的机票信息,被告知她所购买的正是残疾军人/伤残人民警察优惠客票,登机时需要出示相关证件。徐女士联系代订卖家要求退款,可对方却不以为然。

记者调查发现,代订商家的灰色套路可谓五花八门:部分酒店代订会以“拼房”“转让房券”等方式为消费者预订房间,实际入住时却可能面临无法享受酒店配套服务、退房时被要求额外付费等问题;还有的机票代订会通过修改乘客信息、使用他人积分兑换机票等方式出票,消费者登机时会因信息不符被拒,甚至面临航空公司的处罚。

## C

### 人去楼空 还未入住房款已被划走

按平台的规则,消费者支付的款项只有在交易完成后才会转入卖家账户。不过,记者在调查中发现,也有个别代订商家通过修改交易类型,逃避平台监管,消费者发现时已“人去楼空”。

付女士是旅游爱好者,此前曾多次通过网络平台找代订预订酒店,马年春节前三周,她又一次在网络平台通过代订预订三亚一家酒店。此前几次,平台都是在她入住并离店后才会将款项转给卖家,付女士以为这次也如此,就没仔细查看流程便完成了付款。谁承想,付款当天,这笔钱就直接打入了卖家的账户。

等付女士发现时已经过去了好几天,她联系卖家想核实情况,对方的店铺页面却已经关闭,账号也无法联系。付女士向平台投诉,但因个人卖家没有保证金,未能追回经济损失。

记者登录一家提供代订服务的网络平台发现,酒店预订类服务本有专属的交易流程,需遵循“支付订单—确认信息—到店入住—离店收货”的步骤,款项由平台暂时监管,只有消费者离店并确认收货后,款项才会转入卖家账户。但一些代订卖家却钻了平台规则的空子,偷偷修改交易类型,将酒店代订设置为“实物自提”等交易类别,同时缩短自动收货时间,改为“自提当天”自动收货。消费者若不仔细查看交易详情,就会在不知情的情况下,让款项提前打入卖家账户。此外,还有的代订卖家会以“出票快”“确认房源”等理由,诱导消费者提前确认收货。