



北京晚报

“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。



代订酒店
想入住,还得伪造身份

有卖家在二手平台报价:“北京太阳湾柏悦大床房,一晚含双早,2801元。”而通过官方渠道,同房型的报价是3008元。在另一个卖家的页面,罗列着北京几乎所有五星级酒店,价格只是官方渠道的六七折。

小丽前不久去云南旅行,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,如企业协议价、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。”

网上『代订』有风险,追求低价需谨慎
代订看似很美 代价可能不菲

代订游泳
遭查验,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。卖家在收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。



代买单
被餐馆识破
打折未成功

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,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,想吃点什么,折扣能做到八折。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。”



建隆/漫画

追访
已有酒店
打击代订行为

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、使用自己的优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。