

一家四口竟挤1米2的单人床 男子春节出游订酒店被坑

“春节一家四口出游厦门，曾先生提前5天在网站预订并支付了一个双床房标准间。岂料，到酒店多次被变更，竟然被分配到只有一张床宽1.2米的单人房。一家人折腾到深夜，辗转第三家酒店才掏钱住下。如此困途，让成都市民曾先生感到气愤。虽然网站最多愿意赔付534元，曾先生并不接受。2月4日，曾先生在工商局12315网站投诉艺龙网，要求网站道歉并赔付5000元。”

事件回放

提前5天 酒店预订成功 哪知遭遇网站“三次变更”

“专门提前5天预订的酒店，预付了房款，手机上也收到了预订成功的确认信息，满以为会很顺利，结果大出意料。”提及已经结束的春节假期，成都市民曾先生一肚子的“火气”。

曾先生告诉记者，春节前，他和妻子就开始策划旅游行程，并将目的地定在厦门，1月26日，曾先生通过手机微信钱包，选择在旅游网站艺龙网预订了1月31日—2月1日的一间双床房，并支付了房费334.2元。订单成功几小时以后，曾先生接到了艺龙网的电话，被告知如果满房，该订单将取消，但曾先生并没有同意取消该订单。

一家人出发前一天，即1月30日上午10点，艺龙网发短讯通知曾先生，之前预订的厦门时光之旅客栈已满房，现在重新安排了酒店。可当曾先生一家来到厦门后，艺龙网才经过“三次变更”将他们安排好，曾先生很恼火。

2月1日，曾先生与艺龙网多次交涉，对方表示已经帮其申请到最高赔付，最高赔付金额为334元，并考虑到来回打车费用以及带来的不便，额外再申请赔付200元预付卡转现金，总共赔付534元。曾先生入住的房费608元，则由曾先生自行支付。

记者查询了艺龙网相关信息，页面显示，根据酒店安全险，因为客观条件（如拒签、航班延误等17种原因）不能入住，将赔付订单实际损失费用90%或100%。

这样的赔付结果令曾先生无法接受，明明只需要花334元就可以住的酒店，现在却花了608元。不仅被调换了房间，还反复折腾，影响全家人出行的大好心情。2月1日晚，曾先生拨通了艺龙网客服的投诉电话，对方表示15分钟后将安排专人联系，但一直等到2月3日，曾先生都没有接到艺龙网的“专人联系”。

投诉得不到回应，曾先生向艺龙网的公司所在地、合肥市的工商部门进行投诉，请求当地工商部门依法查处艺龙网提供虚假酒店信息和订房违约的2个行为，要求艺龙网书面提供违约情况说明和道歉，并赔付5000元（即3次违约的3倍赔付3000元，最终入住房费608元，交通费、误工费、精神补偿费等1392元）。同时，曾先生表示，他将保留依法起诉艺龙网的权利。

2月4日下午，记者联系上艺龙网公关部相关人士，对方表示会再跟进了解。截至记者发稿，艺龙网公关部并未对此事进行回复。



工商提醒

对订单信息保留截图以防临时涨价

消费者选择通过第三方网络平台预订酒店住宿，便捷的同时存在着不小的消费隐患。根据12315投诉数据分析显示，网上预订消费纠纷主要集中在：酒店不履行与订购网站事先约定，入住时以价格标注错误为由要求消费者补差价或取消订单；消费者预订成功到店后，告知消费者房间已满，无法入住；网站介绍酒店入住条件、设施与实际不符等。

工商部门提醒广大消费者：一要查清信息。网上预订酒店时，仅仅依靠订购网站提供的酒店信息并不全面。为避免被不真实、不全面的信息误导，消费者可通过其他途径查阅酒店评价、酒店官网、酒店设施等信息，核实无误后再选择预订。

二要及时确认。即使预订成功也应与酒店进行确认，避免出现预订遗漏的情况。三要合理维权。对网站的宣传页面和订单信息要截图，以防店家临时涨价。一旦消费过程中出现纠纷，请保留好证据，向有关部门投诉。

■据华西都市报

律师说法

网站未经协商一致单方变更显属违约

四川方策律师事务所律师郭刚认为，依据《合同法》的相关规定，曾先生在艺龙网上成功预订并缴费就已订立了合同，按照权利与义务对等的原则，曾先生享有入住约定酒店的权利。

一般情况下，当事双方都应严格履行合同。后来艺龙网另行调整酒店，实际性质属于合同的变更，而合同变更须当事人双方协商一致，未经协商一致单方变更显属违约。

业内分析

预订价比门市价低不排除“假满员”

记者在网搜索发现，节假日期间，类似曾先生遭遇的消费者还不少。有些消费者通过网络预订平台预订了房间，也及时得到了成功预订的确认短信，却提前一两天被告知无房，订单取消。有些消费者抵达酒店后被告知无房无法顺利入住，只能拖着行李辗转找房。

“春节房源紧张客观存在，但有时平台显示满员，现实中可能还是会有房源。”一位从事酒店管理的业内人士认为，曾先生的遭遇，不排除是“假满员”。很多连锁酒店宾馆，和各个旅行网站有协议，酒店每天会为各个网站提供一定数额的预留房间，订满后就显示“满员”，但现实中可能存在空房，网上显示的订房情况并不代表酒店的实际房源情况。“预订的房间一般比门市价要低，所以预订房间的比例也随着淡旺季的不同而不同。”

