

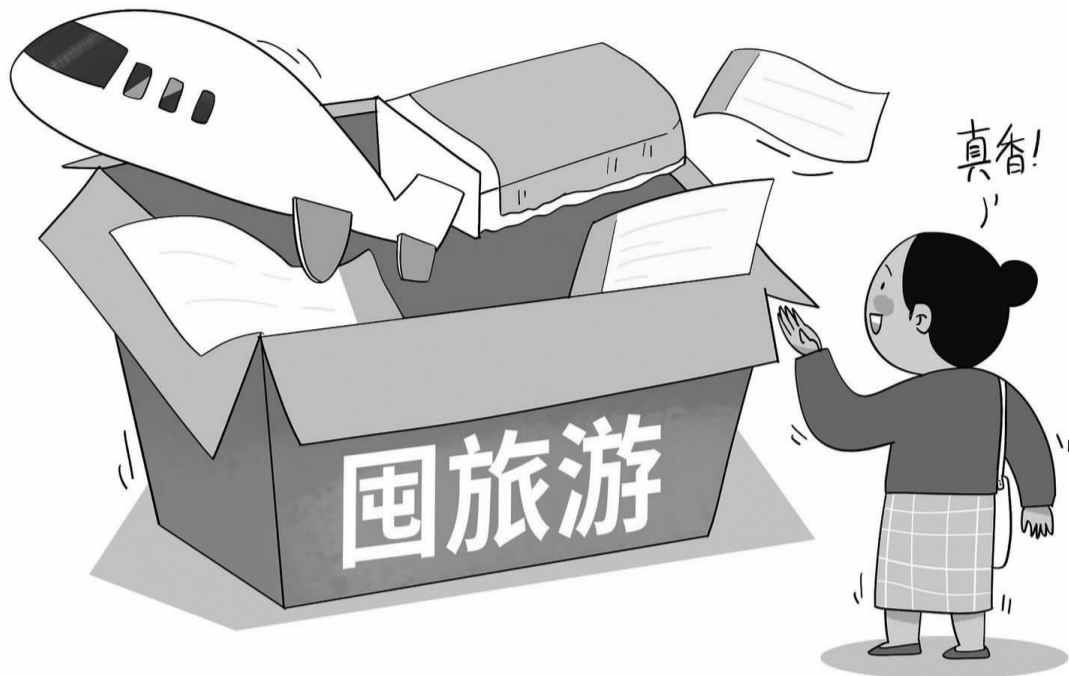
# “囤起来”的旅游是否真能任君选择？ “真香”背后可能有陷阱

“我的购物车里有两张券，一张是旅游的，另一张也是旅游的。”

在刚过去不久的“6·18”电商促销节，在囤生活用品之余，柳舒又囤了两件旅游产品。“至于为什么囤了两张，是因为我还没想好去泉州簪花还是去阿勒泰骑马，趁现在优惠就先囤下来，等作了决定再把另一张退了。”

“囤旅游”，顾名思义就是将机票酒店、目的地门票等旅游产品像日常消费品那样“囤起来”，先买了放着，想用再用，不想用或没有条件用就取消。价格优惠、有效期长、随时可退，种种优势让越来越多的人直呼“真香”。

看到这里就已经准备下单了？先别急，“真香”背后可能存在陷阱，相关的法律问题还是要提前明晰。



## 购物车里的“诗和远方”

“全国16座城市18家门店，自由入住1晚含双早通兑套餐699元，部分门店还赠送游轮票、景区门票。”

北京某互联网公司的程序员王迪（化名）向《法治日报》记者展示了自己的囤货清单：“未来3个月内我肯定会把出游计划安排上，但目前还没想好去哪里玩，不过预订的这家酒店性价比高，有效期可以到明年，而且可选择入住的地区包括大理、苏州、青岛、长沙等不少热门城市，到时候可以根据目的地再安排。”

“机票+酒店、酒店+门票”等优惠套餐产品应有尽有，“避暑游”“生态游”等各种主题类型丰富。此外，还有“冬游四川1元购”“0.1元抢购188元出行券包”“66元特价机票随心飞全国”等“秒杀”项目供消费者抢购。而有些“囤旅游”的产品则类似于开盲盒，虽然不确定能去哪儿、何时去，但不妨碍消费者先把羊毛薅下来，让向往远方的心有个寄托。

“我可以999元往返阿勒泰，如果临时订票可能单程就要3000多元。”柳舒挺满意，“而且大部分产品都是可退的，就算是冲动消费也不会有所损失，所以性价比很高，还能感受到省钱的快乐。”

在旅游产品预售平台上，不少“囤旅游”产品都标注着“先囤后约、不约可退”等字样。“看好了先下单，确定出行日期后再预约，不想要随时可以发起全额退款，商品过期后也会自动退款。”相比确定出行时间、目的地后，再进行酒店预订和门票购买的传统旅游模式，王迪选择的这种新消费模式更加人性化和个性化，“一切尽在掌握之中，没有心理负担和金钱成本”。

王迪告诉记者，许多旅游爱好者不仅有专属的社群，还有专门的App，遇上性价比高的旅游产品大家都会及时分享。“这两天高考和中考都结束了，其他年级的学生也快放假了，好多群里面就被‘研学游’‘亲子游’这些产品刷屏了，有点类似健身、瑜伽的会员卡，什么时候想去都可以。”

“‘囤旅游’的模式与充值会员卡的消费模式存在相似之处，两者都需要消费者提前为未来的消费买单。”《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所高级合伙人马丽红表示，从法律关系的角度上讲，“囤旅游”主要是通过提前购买机票、预订酒店、门票等方式锁定具体消费标的，消费者与商家达成附期限的合同；而储值会员卡的模式是用户前期预存金额，而后消费时可享受折扣等福利，其与“囤旅游”产品的消费者存在的最大差别是具有会员身份。同时，会员制模式也要受市场监督管理部门对预付卡的监管。

## 明天和“意外”哪个先来

“一直在关注秒杀活动，终于抢到了去日本的超低价机票。”

“机票、酒店和景区都落实好了，现在就差和老板请假了。”

“买了一堆的券，不知道这次能否摆脱超时退款的宿命。”

打开各类社交平台，这样的文字随处可见。事实上，虽然不少企业都承诺可以无忧退改，但是仍然有消费者遇到烦心事。

“本来订了6月1日出去玩，出发前一天脚崴了，医生建议不要到处走动，但是平台却不同意退款。”李琳（化名）在某出行App上购买了一张游乐套票，其首页广告上宣传称先囤券不去可退，但当打算退款时却发现订单显示已完成，且客服表示过期便不可退款。此后，经过多方调解，虽然接受了扣除部分款项的退款方式，但李琳表示对此结果并不满意。

而且，“囤旅游”可能带来的纠纷远不止于此：购买后预约难或者兑换门槛高、节假日需要加价兑换、商家为涨价擅自退单退款、线上承诺一价全包线下实际需要补差价或买保险、“随心买”之后不能“随心退”、各种标识和提示在购买时不醒目不规范；实际服务项目、质量与购买承诺货不对板等问题，都会让消费者“囤旅游”的兴致和体验大打折扣。

“早就订好的房间，酒店却说没房了，然后就自动给我退款了。”旅游淡季的时候，邢辉（化名）在通过网络平台花费699元团购了某酒店的家庭房4天3晚，但是到了出行前向酒店预订的时候却被告知该房型最近已经客满，已经全额退款。

然而，当邢辉用另一部手机的另一款App尝试订房间的时候，却看到自己此前预订的酒店房型显示有房，只是售价涨到了每晚999元。

“酒店促销的套票也有一些问题需要注意。”王迪说，很多酒店的套票是连住几天的，一旦住客选择核销，酒店就会为其保留所购产品的连续过夜数。“即使住客只住第一天，余下几天的房费也无法退回。因此购买前也要留意连住天数的限制。”

还有更多的消费者表示，购买“囤旅游”产品后遇到了预约难的问题。尤其是在节假日或旅游高峰期，部分产品需要提前很久预约，甚至可能需要加价才能兑换。这让原本期待享受优惠的消费者感到不满。

## 厘清权责方能行止由心

“‘囤旅游’的模式并非仅给了消费者方便和实惠，也有利于商家回笼资金，更好地销售淡季产品，有效拉平淡旺季差异，平衡盈亏。”马丽红介绍说，对消费者而言，除了价格因素外，“囤旅游”还有灵活性和便利性的考虑，因为是购买的未来要使用的产品，因而能否方便退改就是该产品本身固有的重要考量因素。“在此前提下，商家承诺‘退改无忧’属于打消消费者购买顾虑的营销手段，如果在消费者无法出行时拒绝退改，或者以各种理由收取高额的退改手续费，不仅破坏了‘囤旅游’模式的底层商业逻辑，如果没有跟消费者明确说明需要收取手续费且得到消费者同意的话，也可能构成消费欺诈。”

对于有些商家在旅游旺季为了涨价擅自退单退款的问题，马丽红表示，无论是否存在合同依据，商家该行为都是不诚信的。遇到这种问题，首先看合同条款中是否有相应的违约赔偿条款。如果有，可以要求商家依据合同进行赔偿。如果没有合同依据，也可以向商家主张资金占用成本损失。

马丽红强调，根据民法典规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。“因此，消费者若想主张其他损失，如因机票取消而需要承担酒店、门票等损失的，则需要举证在购买产品时商家对这些损失可以预见。”

“至于消费者购买套票之后，酒店在消费者只住一天的情况下就核销所有的天数的行为，首先要看消费者和商家是否就此达成一致，即消费者的知情权是否受到了侵害。”马丽红告诉记者：“其次，还要看相关条款是否构成格式条款，即商家是否提示消费者注意免除商家责任的条款，并征得了消费者的同意。如果消费者对此是明知且同意，则属于对其权利的自由处分，不违反法律规定；但如果消费者并未同意，或者价格差别过大的，消费者可依据实际消费的比例向商家主张退还未消费部分的费用。”

马丽红解释说，这是基于我国司法实践中的一个原则，即一方不能因另一方的违约行为而双重获益。如果酒店一方面不退还消费者多支付的费用，另一方面又将酒店房间另行销售，即获得了双重利益，造成了利益的失衡，对消费者并不公平。

“任何时候，大平台、大品牌公司的售后保障也会相对好一些，其赔偿能力也更强。”在马丽红看来，消费者始终是自身权益维护的第一责任人，应谨慎选择平台和商家。同时，购买“囤旅游”产品时要仔细阅读使用产品的条件和退改规则，避免落入消费陷阱，给自己美好的旅行安排带来阴影。最后，要及时保存证据，遇到问题要及时与商家协商沟通，向平台反映，或向市场监督管理部门进行投诉，切实维护自身权益不受侵害。 据法治日报