

营造良好的发展环境 民宿“货不对板”如何整治？

◎ 唐伯依

民宿以“小而美”“小而精”而受到客人青睐，一到节假日，多地民宿房源便开始走俏。然而民宿品质良莠不齐、一些业者不讲诚信的问题也凸显出来。“图文不符”“货不对板”“订民宿就如同开盲盒一般，预订时千般好，入住时却不知道被调到哪一间”……

日前，中国消费者协会发布了2023年十大消费维权舆情热点，民宿经营者被曝“涨价退单”“虚假地址”位列其中。

这类现象为何会在民宿发生？又该怎样避免？怎样才能营造良好的民宿发展环境？



如同“开盲盒”？

记者在黑猫投诉平台用“幽灵民宿”、虚假房源等作为关键词搜索时发现，相关投诉有2000多条。

那么，什么是“幽灵民宿”？

有些游客在相关平台预订民宿时，被精美的宣传图片所吸引，预订后却被告知无房，或是临近入住才被通知更改为其他房源。而更改的房源品质普遍低于初始预订的房源，在房间格局、装修风格等方面往往相差很大，甚至所在位置也有差别。以上这种现象便是消费者口中的虚假房源和“幽灵民宿”。

有的消费者投诉说，在民宿预订平台订好房间后，民宿经营者以需要“添加微信告知开门密码”为由，通过平台向其索要联系方式。添加微信后，民宿经营者给消费者发送了另一个地址的房源，与预订内容不符，并被告知“今天只有这套了”。

还有一种情况是消费者在平台上预订的房源被下架了。有消费者称，提前一个多月预订了某民宿五一假期的房间，直到入住时联系民宿经营者才被告知，该房源已经下架了，但民宿经营者并没有

及时在平台上更新。消费者联系平台也未得到肯定的答复，最终“无房可住”。

“这类现象不能轻视。”北京市万商天勤律师事务所律师郭幸分析，“幽灵民宿”的出现实际上是通过虚假信息误导、欺骗消费者，违背了平等、公平、诚实信用的交易原则，侵犯了消费者的知情权、选择权。更有甚者，有的“幽灵民宿”既无工商登记手续也未到派出所备案，民宿内的消防设施、卫生和安全保障条件等也达不到旅游住宿标准，存在人身、财产安全方面的隐患。

市场如何维护？

营造良好的民宿市场环境，保障消费者权益，离不开各方的共同努力。

有业者表示，有关部门需要加强对民宿经营者的引导，推动民宿产业规范化发展，制定民宿行业规范。平台要加强监管，对于不合格的民宿及时下架整改，加强对民宿资质的核查。行业组织要发挥好纽带作用、引领作用、约束作用，积极探索行业治理新模式，在民宿准入、退出等方面制定行业规则及保障体系，帮助民宿企业和经营者树立自律意识，自觉杜绝和抵制行业违规行为，定期开展培训，提升经营者的职业素养和服务质量。

经营者应有长远经营意识，诚信为本、诚信经营，努力提升专业化水平。消费者要增强风险意识，提高维权能力，遭遇虚假房源、“幽灵民宿”时要积极维权，这样不仅能挽回自己的损失，也能避免“幽灵民宿”侵犯更多消费者的合法权益。

“具体来看，消费者入住时如果发现合法权益受到侵害，如出现商家毁约、价格临时变动、在标价之外加价或收取未标明的费用等情况，协商不成时可通过12345、12315进行投诉，依法维护自己的合法权益。”郭幸说。

成都市律师协会文旅体专委会委员、四川华旅律师事务所主任曲长帅分析，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《条例》）将于7月1日起实施。《条例》明确提出，“经营者应当采用通俗易懂的方式，真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息，不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉，虚构商品或者服务交易信息、经营数据，篡改、编造、隐匿用户评价等方式，进行虚假或者引人误解的宣传，欺骗、误导消费者。”《条例》对指引民宿经营者规范经营、更好地维护消费者的合法权益有着重要作用。

消费者在预订时也要提高警惕。郭幸提醒，消费者在挑选民宿时，首先要尽量避开没有履行亮照经营义务的互联网平台，谨慎选择没有具体名称或地址的民宿；其次预订民宿时要确认商家经营资质，看清消费项目及价格，不要只根据平台上商家过度修饰的“美照”来挑选民宿，还应参考住宿点评及上传的真实图片，避免“踩坑”。

原因有哪些？

虚假房源、“幽灵民宿”往往出现在城市民宿之中。针对这一情况，多地加大了对城市民宿的监管力度，有的地区还针对城市民宿推出了安全从业监督管理码，不少平台也加大了对问题房源的监督和治理。那么，为什么这类现象仍然存在？

究其原因，多位业者将其归结为两个方面：一是部分商家本身存在问题，二是监管方面还需加强。

从商家层面分析，为了逐利，部分民宿经营者存在着不诚信的经营行为。利用平台漏洞，民宿经营者通过“定位在车站、景点附近”的虚假描述增加房源吸引力。还有的民宿经营者拥有多个房源，且大多在同一个小区或相近区位，但房

源新旧程度不一、装修风格不同。在民宿预订平台上传图片时，民宿经营者会挑选部分精装修的房源，如果实际入住时无房，再将客人安排到其他位置、装修一般的房源。

此外，不同于标准化的酒店经营模式，民宿多为个体经营，不少从业者没有经过专业化的培训。北京市国达律师事务所副主任朱立新分析，消费者订好的房源被频繁更换，一方面，暴露了部分民宿经营者经营资质不到位的问题；另一方面，民宿经营者没有提前围绕节假日订房人数增多、客人续住等情形做出预案，导致消费者的权益受到损害。

在监管层面，则是对民宿经营者提

供的房源未进行审核或审核不到位。

郭幸分析，现阶段，各地在监管要求和监管力度上存在一定差异，很多地方监管主体和处罚机制不明确，惩处力度不够，商家违法成本低。

“虽然部分地方发布了针对民宿行业的管理办法，但主要是针对民宿相关证件、规模、卫生等方面进行规范，对于‘幽灵民宿’、虚假房源的问题并没有更有效的规范手段。”朱立新说。

值得关注的是，部分平台疏于管理，有些民宿经营者利用平台审核的漏洞发布虚假房源。“有的平台对于民宿商家提交的地址等一系列关键信息，仅有线上审核，没有线下核查。”郭幸说。

从何处着手？

对“幽灵民宿”、虚假房源的管理，需要相关主管部门、民宿预订平台共同努力。

郭幸建议，可以出台全国性的法律法规，明确监管要求、惩处标准。相关职能部门要提高行业准入门槛，加大线下监管力度。同时，可建立黑名单制度，将存在不诚信经营、恶意取消订单、服务质量差、私下更换房源等行为的民宿经营者纳入黑名单，要求其进行整改。

“相关部门应担当起‘守夜人’的职责，对于‘查无此地’的‘幽灵民宿’，履行安全监管责任，对于线上的虚假宣传、恶意误导更应高效联动，在执法层面实现无缝对接，经常性地巡查民宿企业，避免民宿房源‘货不对板’。”中国劳动关系学院文化和旅游政策研究中心副主任翟向坤说。

“市场监管部门应按照《中华人民共

和国广告法》的相关规定，对平台进行管理。比如，平台明知或者应知经营者存在不符合保障消费者人身、财产安全要求或者有其他侵害消费者合法权益的行为，未及时采取必要措施的，可要求平台与民宿经营者承担连带赔偿责任。若平台未对经营者资质进行审核，允许证照不全的经营单位通过平台从事相关经营活动的，或者未对消费者尽到安全提示或保障义务，造成消费者合法权益损害的，可要求平台与经营者承担连带赔偿责任。”郭幸说。

“平台应履行好自身责任，包括对入驻商家的监管责任，对商家入驻信息、房东资质的审核以及日常监管。”翟向坤建议，对于屡屡被消费者投诉以虚假信息误导、欺骗消费者的民宿，平台应采取下架房源、封限账号等惩戒措施。

“平台可以强化技术创新与智能化

管理，特别是利用大数据、人工智能等技术手段，建立民宿市场的信息监测和预警系统，及时发现和处理市场异常行为；推动民宿预订平台的智能化升级，提高房源信息的准确性和可靠性，降低虚假房源和毁约现象的发生概率。”世界旅游联盟研究院首席研究员王昆欣说。

据了解，部分民宿平台已经采取行动，包括下线不合格房源、上线房东黑榜，以此确保客人权益。“我们建立了民宿订单二次确认制度，在用户下单和出行前这两个时间节点与房东确认房态，确保民宿正常接待，并将‘诚信分’作为房东评级的硬指标。”某民宿平台相关负责人介绍。

很多情况下，消费者预订民宿时会被告索要联系方式，对此，朱立新提醒，平台应该告知消费者不要脱离平台与商家进行交易，以免商家私下更换房源。