

花“小钱”保“大钱”？ “职业代退”背后套路重重

◎ 记者 刘 青

随着近年来业态产品的不断更新,酒店预订、景区门票、旅游套餐等消费场景日益丰富。然而,时逢暑期,行程变更导致的退费需求,却让一些不法分子嗅到了“商机”。近期,在二手交易平台、社交软件上,一批声称能“高效退费”的“职业代退人”悄然活跃,他们打着“维权帮手”的旗号,实则布下重重陷阱,让本想减少损失的消费者雪上加霜。“职业代退”的产生源自消费者想花小钱保住大钱的心态,虽然这种心态可以理解,但其背后的套路之深,却值得每一位消费者警惕。

“服务”遍地开花文旅领域成重灾区

“行程临时取消,酒店订单退不了?找我,200元服务费帮你全额退费!”在某社交平台上,“侥幸”拿回部分酒店预订费用的消费者发布了自己的二手交易平台聊天记录,不久前,这位网友因突发情况无法赴海南三亚旅行,提前预订的酒店订单标注“不可取消”,他本想转让订单减少损失,却被多位“职业代退人”主动联系。对方承诺只需提供姓名、手机号、订单号等信息,就能“搞定”酒店退款,而对于具体操作方式,却以“行业机密”为由拒绝透露。但所幸,这单生意做成了,但回想过程,她仍然有点后怕,坦言还好没透露身份证信息等隐私,下次宁可预订前做功课选个合适的酒店,也不想再触及这些服务。

记者搜索发现,此类“代退服务”在网络平台上已形成规模。打开二手交易平台,搜索“酒店退费”“旅游套餐退款”等关键词,大量标注“专业代退”“高效维权”的服务链接赫然在目,标价从100元到数千元不等。除了酒店订单,景区门票、航空机票、旅游团费等文旅



▲社交平台上大量标注“专业代退”的展示比比皆是 图源:小红书

相关退费需求,都成了“职业代退人”的“业务范围”。

除了文旅消费之外,代退的“业务版图”甚至已经延伸至教育培训、游戏充值、保险保单、医疗美容等多个消费场景,形成了一条分工明确的产业链条。

“这些代退服务看似花小钱保大钱,实则暗藏风险。”飞猪平台工作人员透露,平台每天都会接到消费者关于“代退诈骗”的投诉。仅今年上半年,该平台协助警方处理的文旅相关代退诈骗案件就达数十起,涉及金额从几百元到上万元不等。

从“贴心服务”到“连环陷阱”代退手段层层升级

“职业代退”的套路看似简单,实则环环相扣,让消费者一步步掉入陷阱。根据操作方式不同,他们主要分为“直接代理型”和“指导投诉型”两类,但无论哪种类型,最终目的都是骗取钱财或个人信息。

首先,直接代理退费是最常见的套路。表面上,消费者需提供身份证照片、银行卡号、订单详情等信息,由代退人“全权处理”。另一位北京消费者张先生就没有前文的网友那么幸运了,他通过代退人办理酒店退费,对方承诺4天内到账,收取500元服务费。然而4天后,退款未到账,代退人却以“流程未走完”为由拖延。等到入住日期已过,张先生不仅没收到退款,还被对方拉黑,最终损失了1000元房费,剩余几天的订单只能低价转让。

“他们就是在赌概率,能蒙一个是一个。”一位酒店业内人士透露,部分代退人会通过反复骚扰酒店、伪造“疾病证明”“行程变更单”等方式强迫商家退款,若侥幸成功就赚取服务费,失败则拉黑消费者跑路。

此外,指导投诉型退费则更具迷惑性。代退人会提供所谓的“投诉话术模板”,指导消费者向12315、12345等便民热线施压,声称“按模板投诉必成功”。浙江遂昌的一位景区工作人员透露,曾发现代退人诱导消费者虚构“景区服务

差”“设施不安全”等理由投诉,甚至教唆消费者拍摄断章取义的视频发至社交平台,以此威胁景区退款。“这些行为不仅干扰正常经营,还可能让消费者因‘诬告’承担法律责任。”



▲职业代退服务商会放上大量成功图片引诱消费者 图源:小红书



▲图源:东方IC

信息泄露、财产损失代退背后风险重重

“职业代退”带来的危害,远不止“退费失败”那么简单。从个人信息泄露到财产损失,从民事纠纷到刑事风险,消费者可能面临多重“后遗症”。

个人信息被滥用是最直接的风险。代退过程中,消费者需提供身份证、银行卡、订单号等敏感信息,这些信息可能被代退人转卖牟利。2023年,武汉市东西湖区人民法院审理的一起案件中,5名涉代理退保的不法人员不仅骗取消费者钱财30余万元,还非法获取、出售客户个人信息,最终因诈骗罪、侵犯公民个人信息罪获刑。在文旅领域,类似案例同样频发,比如有消费者因提供酒店订单信息,被不法分子冒名预订其他酒店消费;有人的银行卡信息被用于非法贷款,背上莫名债务。

财产损失更是常见后果。除了直接被拉黑骗走服务费,消费者还可能陷入“充值返现”“保证金”等更深的陷阱。文旅领域也有类似案例:有消费者被代退人以“需要激活退款通道”为由,诱导向陌生账户充值“保证金”,结果充值后再无下文。

此外,更严重的是法律风险。北京瀛和律师事务所合伙人安志军指出,若消费者配合代退人虚构退费理由(如伪造疾病证明、隐瞒真实行程),可能构成

诈骗共犯;签署的“高额违约金协议”,还可能引发民事纠纷。“一些代退人会故意让消费者在投诉材料中造假,事后以此威胁勒索,消费者往往得不偿失。”



▲“酒店退费”成为职业代退的一个重灾区 图源:东方IC

如果从行业层面看,部分企业的退款规则存在漏洞。某酒店集团客服负责人坦言:“我们曾发现同一代退人用不同消费者的信息申请退款,因缺乏严格的身份核验机制,部分退款被成功套取。”而消费者维权渠道不畅,进一步加剧了问题。不少消费者反映,向企业申请退费时,常遭遇“客服踢皮球”“流程冗长”“退款条件苛刻”等问题。“酒店说‘不可取消’,平台让找酒店,投诉热线反馈慢,实在没办法才找代退人。”维权效率低、难度大,让部分消费者抱着“试试看”的心态轻信代退人,最终落入陷阱。

多方合力堵漏洞,消费者维权需走“正途”

要遏制“职业代退”黑灰产,需企业、平台、监管部门和消费者共同发力,从源头堵塞漏洞,畅通合法维权渠道。

企业需完善服务规则。安志军建议,文旅企业应强化身份核验,明确“本人办理退费”原则,通过人脸识别、手机号验证等技术手段防范冒名代退;同时优化退款流程,对合理的退费需求(如突发疾病、不可抗力)简化手续,减少消费者对代退人的依赖。某在线旅游平台已试点“行程变更无忧退”服务,消费者提供医院证明、交通延误证明等材料,可申请免手续费退款,上线后代退相关投诉下降30%。

参考武汉、宁夏等地的案例,对代退黑灰产中的诈骗、侵犯个人信息、敲诈勒索等行为依法严惩,形成震慑。同时畅通官方维权渠道,通过12315平台、消协投诉热线等,提高维权响应速度,让消费者“有处说理”,监管部门需强化打击力度。

文旅消费本应是愉悦的体验,切莫让“代退陷阱”扫了兴。面对退费需求,消费者唯有擦亮双眼,选择合法途径维权,才能真正守护好自己的“钱袋子”。而随着各方合力筑牢防线,“职业代退”黑灰产终将失去生存土壤,让文旅市场回归诚信有序的正轨。