



# 付款后还要“补差价”，商家称这是“二次确认”类商品 “二次确认”等于“临时加价”？

## 律师：平台须向消费者详细说明其交易规则



春节期间，不少人选择旅游，但同时带来的消费警示也日渐增多。昨天，市民应女士向记者反映，2月5日，她在飞猪网络平台上的一家名为“宁波慢悠悠在线旅游专营店”上拍下三间酒店，并支付房款。结果，对方告知该商品为“二次确认”类商品，因春节酒店临时加价，需支付差价方可获得房间。这是怎么回事？昨天记者进行采访。

□金报记者 徐晨冰



2019年3月						
日	一	二	三	四	五	六
24	25	26	27	28	1	2
					¥558	¥558
3	4	5	6	7	8	9
					¥558	¥558
10	11	12	13	14	15	16
					¥558	¥558

慈溪恒元大酒店高级房+方特/杭州湾湿地公园/自助晚餐-自由行套餐 当地玩乐 二次确认

飞猪

价格 ¥558.00 5 月销量 累计评价 - /5.0 评分

飞猪里程 飞猪里程 可赠送279飞猪里程

目的地 宁波 慈溪市 行程天数 2天 1晚

服务承诺 该商品在支付成功后需等待商家确认，平均确认时长19分钟，通过率60%

套餐类型 高级房+湿地公园 高级房+达蓬山乐园 高级房+达蓬山温泉 高级房+自助晚餐 高级房+方特 高级房+双早

出游人群 成人

出游日期 请选择

数量 1 库存100件

立即购买 加入购物车

☆收藏 (34)

提醒 ① 需二次确认，商家将在2个工作日内(工作日9:00-18:00)核实是否有位

页面中虽有「二次确认」的提醒，但没有相应的解释

### 市民报料

### 消费者遭遇“临时加价”

2月5日，宁波市民应女士与家人一起去慈溪旅游，于是她在飞猪网上寻找酒店。“当时在平台上找到‘宁波慢悠悠在线旅游专营店’，在他们那里拍下慈溪某酒店的房间。”应女士告诉记者，该网页上显示，慈溪某酒店的房间价格为558元，她一下子拍了三间，共支付1674元房款。

不久，应女士接到客服电话说，因遇春节，酒店方要求每间房加价100元，目前，应女士已经享受不到原有价格了。“这不是二次加价么？”应女士听到消息后，当即提出，网站并没有标明“酒

店春节涨价”的提醒，自己按照页面上的价格付款，网店不应该临时加价。“对方说，网店没办法控制酒店价格变动，我们只能选择退款或每间房再支付100元的差价。”

对此，应女士并不认可“补差价”的行为。“对方说我们下单时，页面上都写着需要‘二次确认’，如果网店订不到酒店，就可以通过‘二次确认’方式向客户说明情况，然后让客户选择退款或者重新支付。”无奈下，应女士只能以每间658元的价格订购房间。

### 记者调查

### 什么是“二次确认”？该向商家索赔吗？

昨天，记者联系“宁波慢悠悠在线旅游专营店”自由行负责人张女士，她告诉记者，整个交易过程符合平台交易规则，“我们在飞猪网上设的价格就是她（应女士）拍的价格，她拍完后，我们就把订单发给酒店，酒店说，这个价格接不了，他们要涨价100元。”

“二次确认”到底是一个什么样的交易规则？记者打开飞猪网平台，发现应女士所“拍”的酒店信息仍挂在页面上，而标题旁有一行提醒“当地玩乐，二次确认”。虽然有“二次确认”的提醒，但记者并没有翻到有关“二次确认”的详细说明。

于是，记者联系飞猪网。“这个商品属于‘二

次确认’类商品，即客户订购该类商品的套餐后，反馈给商家，商家再去确认。”一名工作人员解释道，如果此时出现商品订不到或商家临时加价时，消费者可选择补差价或退款。

“‘二次确认’类商品的提醒根本不明显，规则我也没看到。”对于工作人员的说法，应女士却不认可，她认为“二次确认”类商品存在误导消费者之嫌。

“但我们确实有展示，消费者有疑问的话可以咨询客服，从消费者提供的聊天记录看，可能她没有理解客服的意思。”工作人员说，按照目前的规则，是无法处理商家的。

### 律师观点

### 平台须向消费者详细说明交易规则

昨天，记者联系上海汇业（宁波）律师事务所胡蝶飞律师。她告诉记者，消费者维权需要分几步来看。

首先是消费者享有知情权，有权知道服务的内容、规格、费用等有关情况。经营者也有告知义务，从网店的页面设置来看，消费者对交易规则存在不知情、不了解的情况。同时，“二次确认”类

商品的提醒并不醒目，也不在显眼的位置，有侵犯消费者知情权之嫌。

其次，即使网店交易过程中符合平台交易规则，也应该及时获知酒店价格的变动信息并做到及时更新，在交易过程中，及时提醒消费者节假日出现的价格变化，以此更好地服务消费者。

### 金报快评

### “二次确认”不能成为“潜规则”

按照一般的操作流程，用户在平台上看好了房，下了订单，付了款，就意味着订房程序完成，只需按时入住就行。可是，商家却以“二次确认”为由，要求客户每间房加价100元，如果不接受就只能退款。由于客户大都是按照自己的行程订房，实际上并无多大的选择余地，往往只能被动接受，导致消费支出增加。

从商家客服人员和平台工作人员的解释看，“二次确认”主要源于商家是中间商，无法掌握一手价格变动信息，在客户下订单后，就需要两头沟通确认价格、房源等，于是就需要做“二次确认”，以明确最终的交易价格和订单。

但是，这种处于信息不对称的状态，只有商家知道真正的价格和房源，客户无从知晓，存在商家利用规则涨价牟利的可能性。而且，即便房价存在市场波动因素，那也是涨有跌的，酒店涨价时，商家要求加价，那么在酒店跌价时，商家会否也给客户降价呢？还是趁机把差价装到自己口袋里？

可见，对于客户而言，“二次确认”是不合理、不透明的交易规则，侵犯了消费者的知情权，属于行业的“潜规则”，并存在利用信息不对称优势、滥用市场支配地位的嫌疑，让消费者被动付出额外代价。

平台和商家应该遵守法律，纠正错误做法，在平台显著位置上做出标示，提醒该项服务属于“二次确认”，并明确告知“二次确认”的具体规则。同时尊重消费者合法权益，及时更新价格和房源信息，让消费者明明白白消费，做出更符合自己需求的消费选择。

江德斌

### 关于中国人民人寿保险股份有限公司宁波市鄞州支公司变更营业场所的公告

经中国银行保险监督管理委员会宁波监管局核准，同意中国人民人寿保险股份有限公司宁波市鄞州支公司变更营业场所，现予以公告。  
机构名称：中国人民人寿保险股份有限公司宁波市鄞州支公司  
机构编码：000100330212  
机构住所：宁波市鄞州区首南街道泰安中路456号8楼  
经营区域：宁波市鄞州区  
成立日期：2009年06月15日

颁发许可证日期：2019年02月22日  
许可证流水号：0238927  
机构负责人：王子保  
联系电话：87841758  
客户服务电话：4008895518  
邮政编码：315100  
业务范围：人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务，经中国保险监督管理委员会批准并经总公司授权的其他业务。

### 公路设施报废物资拍卖公告

招标编号：YZ-GQJY(2019)-003  
受委托，本公司将于2019年3月28日上午9点30分在鄞州区公共资源交易中心（鄞州中心区四明东路588号）举行拍卖会。  
一、拍卖标的：公路设施报废物资一批，起拍价10.5万元，保证金5万元。拍卖标的按现状拍卖。  
二、竞买人限制条件：宁波大市范围内的废旧物资收购企业或具有市政工程的企事业单位。  
三、标的咨询、看样：即日起可向本公司咨询。  
统一看样时间：2019年3月25日-3月26日（提前预约，统一看样）。  
四、保证金交纳及竞买登记：竞买人须于2019年3月27日下午4点前将拍卖保证金汇入到指定账户（户名：宁波永为拍卖有限公司，账号：33070122000014519，开户行：宁波银行甬港支行，保证金以到本公司账户为准）。并于2019年3月27日（9:00-11:30，13:30-16:30）携带银行进账单及有效证件（营业执照、法人身份证、企业公章）原件到鄞州区公共资源交易中心窗口设登记处办理拍卖登记手续。  
五、咨询电话：0574-87890362、15057487900  
传真：0574-87876381  
六、地址：宁波市鄞州区中兴路760号7楼。  
网站公告：  
宁波市鄞州区公共资源交易中心网站：www.ggjy.nbyz.gov.cn；  
本公司网站：www.yongweipm.com。  
未尽事宜详见拍卖专场资料。 宁波永为拍卖有限公司