

旅客在飞猪上订到澳门“房卡房”

被要求避开登记、禁止开门应答服务员，飞猪已与旅客达成和解

“全程提心吊胆，像做贼一样，生怕有人敲门，更没想到自己花了钱，竟然在澳门非法住了一晚！”回忆起5月7日在澳门的住宿经历，张先生仍心有余悸。近日，他通过飞猪旅行网预订澳门美狮美高梅酒店客房，却订到了行业顽疾“房卡房”，又称“黄牛房”。张先生不仅被要求避开酒店前台登记、禁止开门应答服务员，还面临一定法律风险。

目前，飞猪已按“退一赔三”与张先生达成和解，并表示“房卡房”是长期困扰行业的顽疾，严重损害消费者权益，飞猪坚决打击此类违规现象，发现一起、严查一起。

住店如偷渡需避开前台

张先生告诉晨报记者，他经常从澳门转机回国，以往均是落地后立即转机离开，此次他跟朋友一起，计划在澳门停留一天。于是，在境外飞澳门之前，他们便通过飞猪旅行网预订了澳门美狮美高梅酒店一晚住宿，支付金额为1332.43元。

订单信息显示，该客房为两张双人床，可住2人，面积43平方米，有窗。入住时间为5月7日15时后，离店时间为5月8日11时前，不含早餐。

据张先生介绍，客房预订成功后，他很快就接到一个陌生手机号码来电。

“对方自称是飞猪代理商，说我预订的房间属于低价团队房，需要添加微信沟通入住细节。我当时没多想，实际上也不知道澳门酒店房价的行情，就添加了对方微信。对方把客房信息发过来，房间号484，房主姓名吕某。对方询问了我的到达时间后，说会在酒店角落等我，直接带我去房间。”张先生表示。

张先生与“客房代理”的微信留言显示，他们是5月7日晚上9点16分抵达酒店的。

“当时我们是从地下车库乘电梯直达大堂一侧。微信群里那个叫吕某的男子就等在电梯口。见面之后，他带着我们绕路去客房，全程避开酒店前台，行动显得很诡异。”

令张先生感到不安的是，该男子再三叮嘱：“入住期间无论酒店工作人员如何敲门，都不能开门，也不能主动联系酒店寻求任何服务。一旦被酒店发现，就会把我们赶出去，房费也不退。那种感觉太煎熬了，就像偷渡一样，我明明是合法花钱订房住宿，却不能正大光明地入住，连正常的客房服务都不能叫。”

5月8日上午10点6分，微信群里有人告诉张先生：11点退房，房卡不要带走，放在床头柜抽屉。离开时拍下房卡放置的位置，发图片给他们，方便他们去房间找到房卡。

入住“房卡房”属违法行为

张先生和朋友离开酒店，麻烦才真正开始。在他们准备返回内地时，遭到出入境工作人员人员的例行询问。

“他们问我们来澳门的目的，我们说是转机并停留一天。对方就让我们出示酒店入住登记记录。我随即拿出飞猪的客房订单记录，但对方查询后表示，系统中没有我们的入住登记信息。”

直到此时，张先生才得知，自己遭遇了澳门明令禁止的“房卡房”，而这种未进行实名登记、私下入住的行为，在澳门是违法的，“他们跟我说，这种‘房卡房’没有正规登记，一旦出现问题，我们作为入住者也要承担相应责任。”

虽然最终顺利返回内地，但张先生事后查询相关法律规定后，越发感到后怕。

据澳门特别行政区《修改第3/2010号法律〈禁止非法提供住宿〉》规定，入境澳门时获许可逗留期限不多于90日的非澳门居



“房卡房”不能享受任何酒店服务

民(具“逗留特别许可”除外)，原则上只可入住合法经营的酒店业场所，任何人或实体未持有酒店业场所牌照，向此类人士提供非酒店用途的住宿，即视为非法提供住宿，需承担相应法律责任。

张先生并非澳门居民，入住未进行正规登记的“房卡房”，已涉嫌违反该法律规定。“我现在很担心，下次我过境澳门会不会受影响？”张先生说，因为工作关系，他经常要经澳门过境，如果因为这次入住“房卡房”而影响自己日后过境，损失就太大了。

“房卡房”暴利惊人屡禁不止

记者从一名从事酒店客房营销的代理人处了解到，“房卡房”是旅游行业长期存在的灰色地带，行业内又称其为“团队房”“倒卖房”“无实名登记房”“黄牛房”等，甚至有“偷渡房”的俗称，其运作模式主要是：酒店将客房批量低价出售给旅行社、代理商作为团队房，此类房间无需整团实名登记，统一入住，但部分“黄牛”或代理商为牟取暴利，将

团队房拆分，私下将单张房卡卖给散客，全程避开酒店前台登记。

“这些‘黄牛’或代理商从酒店拿‘团队房’的价格很低，再以低于酒店前台标价但高于‘团队房’拿货价的价格卖给散客，中间差价巨大。”该代理人员透露，张先生入住的澳门美狮美高梅酒店，前台标价一晚高达3000-4000元，而“黄牛”倒卖的“房卡房”价格仅1300余元，一间客房就能赚取近2000元的利润，在暴利驱使下，不少人铤而走险涉足这一领域。

为规避酒店检查，倒卖“房卡房”的“黄牛”通常会采取一系列隐蔽措施：私下带领住客走员工通道、侧门或楼梯进入客房，严禁住客前往前台、联系客房服务，甚至叮嘱住客不要开门应答工作人员，本质上就是为了掩盖违规倒卖的行为，避免被酒店发现后取消房间资格。

尽管“房卡房”存在极大的法律风险和安全隐患，但仍有部分旅客因贪图价格便宜而选择购买。记者发现，某社交平台上还有用户分享购买“房卡房”的“心得”和“攻略”。

当然，也有人吐槽“房卡房”的不便。有个博主写道，他去澳门玩的时候图便宜，4000元订了两晚的“房卡房”。因为客房下午3点才能入住，而且是别人的名字订的，酒店前台不能帮他寄存行李，他随身携带的行李箱只好一直拖着。跟房主接头，也是偷偷摸摸的。

让他尴尬的是，第二天上午10点，“黄牛”联系他，原房间没有续上，需要换一间房，还是下午3点入住。这时候，博主正在外面游玩，不得不赶回酒店，从原客房里搬走行李。等待下午3点重新入住，而且还得偷偷摸摸地进行。

飞猪将坚决打击此类违规现象

5月14日，飞猪旅行网相关负责人就张先生的投诉向晨报记者作出回应。该负责人明确表示“房卡房”是长期困扰行业的顽疾，严重损害消费者权益，飞猪坚决打击此类违规现象，发现一起、严查一起。

该负责人介绍，目前飞猪已与张先生达成和解，按照“退一赔三”的标准向其支付了5329.72元(1332.43元×4)，张先生对该解决方案表示认可。同时，涉事供应商已被飞猪依规清退，列入黑名单，永不合作。

关于日常监管措施，飞猪方面表示，平台通过事先排查和逆向清理等方式严查“房卡房”：在供应商入驻时，严格审核其资质；对已入驻的供应商，高频排查其发布的商品，若发现敏感信息，立即下架相关商品；后续还将提高在售商品的巡检频率，加快消费者举报响应速度，并对同类型供应商启动专项复查。

记者追问飞猪，既然平台声称有严格的审核和排查机制，张先生遭遇的这单“房卡房”究竟是如何通过平台审核挂网销售的？平台如何核实房源的真实性和合法性？该负责人表示暂时没有相关信息可以更新。

业内人士指出，线上旅游平台作为房源展示和交易的重要渠道，若不能切实履行主体责任，严格审核房源合法性，“房卡房”乱象仍将难以根治。

律师提醒赴澳住宿需避开“房卡房”

上海明伦律师事务所副主任律师周运柱表示，顾客张先生提出的“退一赔三”解决方案，是他的合法诉求。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。

飞猪平台作为经营者，若明知供应商提供“房卡房”仍允许其挂网销售，或未履行审核义务导致消费者权益受损，消费者有权要求“退一赔三”。

同时，周运柱律师提醒广大赴澳旅客，澳门对住宿登记有严格的法律规定，入住酒店必须进行实名登记，切勿因贪图便宜购买“房卡房”“黄牛房”等违规住宿服务，否则不仅可能面临边检盘问、法律处罚，还可能因缺乏正规登记而无法保障自身人身和财产安全。

旅客通过线上平台预订澳门酒店时，应选择平台官方认证的正规供应商，仔细核对订单信息，确认房源为酒店官方直供；入住时若被要求避开前台登记、禁止联系酒店服务等异常要求，应立即拒绝，并及时向平台和相关部门投诉。若遭遇“房卡房”等违规情况，要妥善保存订单记录、沟通记录等证据，依法维护自身合法权益。