

订酒店遇“照骗”，平台岂能纵容“图片游戏”

2025年04月15日 07:10 来源：工人日报



近日，多地网友投诉线上预订酒店遭遇“照骗”事件：有人花千元预订海景房，推门发现内部照片竟是渲染图；预订大床房，进门发现“这床还没我家沙发大”……更离谱的是，有消费者要求退房竟被索要违约金，关于“酒店房型不符退房却被收取80%违约金”的新闻，还登上了热搜。

消费者带着对美好旅程的期待下单，却陷入“开盲盒”般的困境，这无异于给旅游热情浇了一盆冷水。我国法律对虚假宣传的规制不可谓不严。《广告法》

禁止“虚假或引人误解的宣传”，《消费者权益保护法》明确消费者享有知情权和选择权。然而，在这场“图片游戏”中，商家以“艺术效果”为名，用广角镜头、渲染图制造视觉欺骗，又以“图片仅供参考”的格式条款撇清责任，让消费者“有苦难言”。

作为第三方中介，在线旅游平台也难辞其咎。一方面，现实中，经过美化的房源图片点击率明显比“实拍图”要高。在利益驱动下，一些平台默许商家上传渲染图，甚至提供“一键智能美化”工具，将《在线旅游经营服务管理暂行规定》中“审核宣传内容”的要求虚置。另一方面，平台通过“不可取消订单”“高额违约金”等规则设计，将风险转嫁给消费者。据报道，有的消费者退房时，平台以“房款已打入酒店账户”为由拒绝垫付退款；有的消费者在订单被强制核销后，维权无门只能诉诸法院。某种程度上，既当“裁判员”又当“运动员”的角色冲突，使一些平台从信息过滤器异化为“照骗”推手。

“照骗”总会现出原形，这时，不少消费者发现，维权并不容易——拍摄对比证据、申请专业鉴定、数月诉讼拉锯，这种艰难让不少人被迫放弃。更值得警惕的是，部分商家与平台形成“攻守同盟”：消费者差评被折叠、投诉被拖延、退款遭克扣……

破解“照骗”困局，需构建多方协同的治理网络。于法律层面，应细化“图片与实物不符”的认定标准，降低消费者举证门槛。在这方面，北京、江苏等地

法院已探索“举证责任倒置”，即要求商家自证宣传真实性，此举值得推广。于平台层面，须打破流量至上的逻辑，建立“技术+制度”的双重防线。例如，利用 AI 识别过度修饰的图片并强制标注“效果图”，设立“冷静期”允许消费者入住 2 小时内无责退单，引入第三方机构托管资金避免退款扯皮……于行业层面，行业协会应牵头制定在线酒店信息发布相关规范，明确图片修饰尺度、房型标注误差范围。

当消费者开始用卷尺丈量床宽、用手机地图测算“步行三分钟”的真实距离，这场“照骗”风波揭示的不仅是个别商家的失德行为，也为数字时代信任机制建设提出了新命题。让消费者“所见即所得”，法律需要更锋利的牙齿，行业需要更透明的规则，平台和酒店需要更清醒的自觉——如此，才能让每一次点击预订的期待，不再沦为“图片游戏”的牺牲品。

单词：	kòngsù 控 诉	zāoyù 遭 遇	xuànrǎn 渲 染	lípǔ 离 谱
	xūjiǎ 虚 假	wùjiě 误 解	géshì 格 式	cèsuàn 测 算
	mòxǔ 默 许	zhuǎnjià 转 嫁	diànfù 垫 付	tuōyán 拖 延

讨论：1. 如果你在预订酒店时看到很漂亮的图片，你会相信这些图片是真的吗？你会去查一下其他用户的评价吗？

2. 当你遇到酒店“照骗（酒店实际房间与网上图片严重不符）”时，你会采取什么方式解决？是选择默默忍受，还是尝试向平台或酒店投诉，或者通过法律途径维权？

源新闻：<https://www.chinanews.com.cn/sh/2025/04-15/10399565.shtml>

音声 URL：<http://ttn.co.jp/sound/text/files202506101749522887.mp3>