

□ 记者 章炜

如今许多人选择在闲鱼上代订酒店，主打一个捡漏、实惠，但代订酒店引发的消费纠纷不少。上海消费者陆先生在闲鱼平台上购买了华住集团旗下的全季酒店住宿券，下单时约定好有 6 份早餐券，结果入住后，卖家却告知还需加价 80 元购买早餐。陆先生认为卖家存在欺诈行为，将卖家告上法庭，要求退一赔三。近日，上海市静安区人民法院进行了公开开庭审理。

消息树

航班延误究竟如何计算？
乘客、吉祥航空各执一词

近期，有媒体报道，一消费者订的吉祥航空的航班原应于 16:35 起飞，实际登机推迟至 16:30，起飞时间推迟了 25 分钟，直至 17:00 飞机才起飞。消费者的手机系统显示航班“延误”，吉祥航班以“出港撤轮档时间晚于计划出港时间未超过 15 分钟”为由拒绝退票要求。

消费者与吉祥航空的主要矛盾在于，吉祥航空表示飞机滑出时间为 16:45，并未超限。消费者则认为，飞机 17:00 起飞，超过计划起飞时间 15 分钟，属于航班延误，且吉祥航空声称的“滑出时间”是航司内部系统显示，无法提供截图。随后，记者以乘客的名义咨询春秋航空客服，飞机起飞延误时间标准是什么？客服表示是撤轮档时间减去原来的计划起飞时间。

记者查询《航班正常管理规定》发现，“航班出港延误”被定义为航班实际出港撤轮档时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。这实际上与客服回答记者问询的起飞延误标准相同。

记者又在中国民航局发布的《2023 年全国民航航班运行效率报告》上发现，其对于航班延误的情况，分为离港延误、起飞延误、到港延误。其中，起飞延误的描述是起飞延误时间为实际起飞时间晚于计划离港时间与标准滑出时间之和的时间”。即起飞延误时间 = 实际起飞时间 - (计划离港时间 + 标准滑出时间)。

记者又咨询了一名业内人士，他表示飞机延误是按实际起飞时间减去计划起飞时间计算。计算上的困难，也就导致在实际操作中，航班延误引发的纠纷并不少见，截至 3 月 15 日，在黑猫投诉上搜索“航班延误”得到 12250 条结果。其中，许多消费者遭遇了航班延误拒赔，如有的消费者反映自己购买了联程机票，第一程航班延误 5 个小时导致错过第二程航班，虽然有航班延误取消证明，但是航司冷处理，不赔付也不通知。

值得注意的是，今年 2 月，吉祥航空刚因其航班在飞行途中向乘客发放过期坚果零食包引发广泛关注。据吉祥航空发布的 2025 年 2 月主要运营数据，公司客运运力投入同比下降 2.74%，其中国内航线客运运力投入同比下降 14.51%，国际航线增长 46.13%。

(来源：经济参考报)

诉讼实录

闲鱼上“代订”酒店 说好赠送早餐呢？

法院：驳回“退一赔三”诉请

2024 年 7 月 8 日，陆先生一家四口计划国内旅行，决定通过闲鱼上的“酒店代订”碰运气，希望能“捡漏”。他搜索到闲鱼上一个卖家发布了“华住会代订，美仑、美仑国际、汉庭代订，全季代订”的商品链接，觉得价格合适，便支付了 500 元预订了一间高级大床房，计划 7 月 17 日到 19 日入住。陆先生表示，当时卖家承诺，入住酒店后会赠送 6 份早餐券，但入住后卖家却提出加价 80 元购买早餐券。陆先生认为卖家存在欺诈行为，要求按照《消费者权益保护法》退还住宿费 500 元，并赔付三倍住宿费。

根据双方的沟通记录显示，下单前，卖家曾告知陆先生，“500 元包括 6 份早餐，附加延迟退房，到时候再送您一张季卡和团队福利……”陆先生表示认可后，向卖家获取案涉商品的链接，并完成付款，卖家于次日发货。

2024 年 7 月 17 日入住后，陆先生找卖家要早餐券，卖家却表示，酒店方称已赠送果盘，并免费升至最豪华的房间，原本的早餐就没办法赠送了，酒店方给出了“80 元购买 6 份早餐”的成本价购买早餐方案。对此，陆先生不认可，他告诉卖家，因为之前的房间有烟味，酒店才换房间。“没早饭，我只能买了，你退早餐券的钱就行。”此后，卖家告知陆先生，将通过微信号给他发送免费早餐权益。

卖家：已发链接
但对方不肯领取

通过微信联系，卖家向陆先生发送了“送你华住会金卡，新人首次预订享 8.5 折！”的链接，并告知陆先生，两个大人实名注册即可免费领取每天 2 份早餐的操作流程，小朋友的

早餐已申请了免费。此后，陆先生却表示：“还是退钱吧，太麻烦了”。此后，双方在闲鱼平台继续沟通领取早餐券及退款事宜。多次沟通未果，退房当天晚上，陆先生向闲鱼平台发起退款申请。但两天后，平台以虚拟商品反馈问题但无有效证明为由，判定驳回陆先生的退款申请。

法庭上，卖家书面辩称，此前确实承诺过陆先生在办理入住后可来领取早餐券，但陆先生在没有告知卖家的情况下，与酒店协议升级了房型并赠送果盘，所以酒店后续不再愿意赠送免费早餐权益。考虑到陆先生的消费体验，自己还通过合理形式提供免费的电子早餐券，但陆先生表示太麻烦没有领取，转而要求卖家退还券费。卖家也表示同意退房退钱，但陆先生未予回应，而是在离店后在平台发起退款申请，平台了解交易情况后，判定陆先生入住酒店已结束，所

以将费用打款给了卖家。

陆先生则表示，对方截取的聊天记录均是有利于卖家的，不能反映事实情况。虽然通过微信发送过领取早餐券的链接，但违反了平台不能私下交易的规定，而且卖家发送的链接，陆先生本身自己就可以领取，不需要通过卖家提供，因此陆先生拒绝对方提供的方案。另查明，经陆先生申请，向陆先生披露案涉交易商品卖家身份为王女士。

记者在闲鱼平台搜索发现，有不少酒店代订卖家，粉丝量从个数位到数百人，而酒店产品价格均是正规平台的五折到八折左右。有网友反映，通过代订不仅没省钱反而入住过程中遇到了糟心事。业内人士提醒，代订酒店服务在便捷与实惠外衣下，优惠往往伴随着随机性、偶然性，如果一切如常，可能影响不大，一旦遇到突发情况，消费者便很容易陷入被动境地。因此，选择正规渠道、理性消费才是明智之举。

法院：无法证明卖家存在欺诈行为，不支持退一赔三

法院认为，依法成立的合同，受法律保护，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。陆先生通过闲鱼平台购买王女士提供的全季酒店代订服务，双方之间成立信息网络买卖合同关系。本案中，依据平台披露的买卖双方主体信息，买卖双方即陆先生、王女士。现在陆先生主张退还酒店入住费用 500 元并加倍赔偿损失。

对此，法院认为，陆先生购买案涉

虚拟商品的目的是为入住全季酒店，实际也在酒店住宿完毕，即主合同已履行完毕。陆先生仅以未收到赠送的早餐券为由主张退还全部费用，法院不予支持。至于陆先生是否可以主张退还 6 张早餐券等价费用，法院认为，卖家王女士的确在磋商时承诺赠送 6 份早餐，虽对于如何领取餐券发生争议，卖家后续已向陆先生提供了具体的领取方式，现有证据未显示陆先生无法

操作领取或卖家提供的领取方式违反法律规定，所以卖家也已按约履行。陆先生未操作领取系自行放弃权利，无权以实际未收到餐券为由要求退还相应资费。因此，法院对于陆先生主张退还 500 元住宿费用不予支持。至于陆先生主张的三倍赔偿，在案证据无法证明卖家存在欺诈行为，对陆先生要求三倍赔偿的主张，法院难以支持。依据《民法典》规定，法院判决驳回陆先生的全部诉讼请求。