

# 315 追踪到底 3·15云投诉主题报道



扫码进入 即刻帮助

## 共享单车不能进东安湖公园？

### 官方回应：考虑安全隐患，可租赁园区观光自行车

阳春三月，不少市民会外出赏花晒太阳、骑游健身。近日，有网友向华西都市报、封面新闻记者反映，本想骑共享单车进入东安湖公园游玩，却被园区工作人员告知，公园不允许外部自行车进入。

3月12日，记者到东安湖公园走访，工作人员表示，为确保公园运营品质，该规定主要是从安全隐患、维护秩序等角度考虑。若游客想骑行游玩，可以租赁园区提供的观光自行车，起租价为40元/40分钟。

地点：东安湖公园  
**禁止外部自行车进入  
园内自行车起租价40元**



▲ 观光自行车。  
▶ 东安湖观光自行车租赁点。

3月12日，记者来到东安湖公园发现，园区内确实禁止外部自行车进入。

东安湖公园总面积5061亩，相当于38个天府广场那么大。官方推荐了在东安湖游玩的小环线、中环线、大环线等不同游湖线路，其中最短的小环线途经7个景点、长达2499米。如果想靠步行游览整个园区，对于常人来说是相当考验体力的事情。因此，借助交通工具游览是一种既舒适又便捷的体验方式。那么园区内的交通条件怎么样呢？

记者注意到，园区提供的交通工具包含了双人自行车、亲子自行车、观光电动车等。其中，观光电动车起租价为60元/30分钟，自行车起租价为40元/40分钟。游客中心的工作人员告诉记者：“大家选择的车辆不同、游玩时间不同，最终消费金额是不一样的，骑自行车的

话最低消费是40元。”此外，园区运行着智慧观光车，根据不同路线有10元/人次、20元/人次的单程收费，仅限当日当次乘坐。相比共享单车，一些游客认为园区内的交通工具收费有点贵。

地点：青龙湖公园  
**允许共享单车入内  
双人自行车20元一小时**

离东安湖公园不远的青龙湖湿地公园，同样是成都市民平时休闲、运动、露营的好去处，节假日期间单日游客量更是上万人次。在几千亩的公园里，为了方便游玩，提升体验感，青龙湖湿地公园为市民提供了多排观光车、观光自



行车、电动车等交通工具服务。其中，观光车20元一人，双人自行车20元一小时，电动车起步价50元（30分钟以内）。

与东安湖公园不同的是，这里允许共享单车、私人自行车进入，并无限制条件。这一点，记者从青龙湖湿地公园工作人员处得到确认。

“公园是大家的，大家都有选择的自由，而且现在共享单车停放是有规定的，违规是需要付出成本的。”一位自行车骑行爱好者说。

记者注意到，环城天府绿道也是网友喜爱的骑行地，在骑行租赁店，租一辆普通山地车的价格约为50元，变速双人自行车的费用约为120元，可全天使用。市民李女士认为，“横向与其他地

方相比，东安湖公园的骑行收费标准的的确高。”

官方回应  
**考虑安全隐患  
提供代步车有限速和保险**

记者联系了东安湖的运营单位成都经开文旅发展有限公司，相关工作人员回应，依据《成都市公园条例》第三十一条规定：公园内除老年人、残疾人的自用轮椅和婴儿车外，其他车辆未经允许，不得进入公园。同时，基于公园人流量大的客观情况，从安全隐患、游客体验、维护公园秩序环境等角度考虑，对自行车辆进入进行管理。

该工作人员表示，考虑到东安湖公园运营面积大，在确保公园运营品质的前提下，管护单位植入了亲子游玩智慧代步车，同时由专业运营团队提供安全、秩序等专业化服务，最大程度地为游客提供更加便捷舒适的服务及游园环境。代步车采取了限速措施及购买保险，游客可根据自身需求选择是否使用。

家住东安湖公园周边书房社区的周女士，周末经常带着孩子到东安湖公园玩耍，对于共享单车不能进园区，她表示赞成，“我是认同这样的做法的，因为公园里边有很多小孩子和老人，如果不限速，肯定会有很多人骑车进去，这样就有安全隐患。对于租赁价格，其实我觉得也还好。”

张君 华西都市报-封面新闻记者  
杨霁月 摄影报道

## 平台代订“特价酒店” 游客出行前却被告知没房了

2024年春节放假前，刘女士一家三口计划去泰国旅游，看着天天上涨的酒店价格，她决定通过二手交易平台闲鱼上的“酒店代订”先订房间。

谈好价格、确定信息、支付费用，刘女士就等着七折入住心仪酒店。然而，在出发去泰国的前一天，她却被告知“没房了”。卖家单方面关闭了订单并将其拉黑。

虽然支付的钱款原路返回，但这样的操作，却给刘女士来了个措手不及：其他酒店涨了价，这损失难道只能自认倒霉？

华西都市报、封面新闻记者调查发现，在二手交易平台和社交平台上，“酒店代订”已成为一门生意，但大多用小字注明“预订成功也可取消”。所谓的特价酒店，到底是羊毛还是套路？

**七折入住酒店？  
临行被告知没房还遭“拉黑”**

按照计划，刘女士一家三口准备在春节假期先飞曼谷，随后到普吉岛。在普吉岛，她打算先住“普吉巴东海滩中央智选假日酒店”——一家洲际酒店集团旗下的酒店，再住一家普通酒店。

1月31日，拿到护照后，刘女士立即查看了酒店的价格，普吉巴东海滩中央智选假日酒店的“园景标准特大床房”春节期间为1091元/晚。“觉得有点贵，就想找酒店代订，会有些优惠。”刘女士说。

当天上午，刘女士在二手交易平台闲鱼上搜索酒店价格，页面显示出多个



临近出发，商家突然表示“没房了”，并拉黑了刘女士。网络截图

代订信息，她选择了一个名为“海外特价酒店”的卖家。该卖家的个人名片显示，其“芝麻信用极好”。

在刘女士提供了想要预订的房型在携程APP上结算的总价截图后，卖家直接按照七折进行报价。一番砍价后，双方协商好了价格：两晚1480元。

付完款后，刘女士就等着出单。“每天都在催，对方说是没这么快，拿到后会第一时间给我。”2月3日，刘女士再次

发消息询问，卖家回复“已经锁房了”。

2月5日，在刘女士一家出发去曼谷前一天，卖家突然发来一个消息：“10-12（日）没房了”。随后，卖家关闭了订单，钱款原路返回，同时将刘女士“拉黑”。

无奈，刘女士以每晚722元的价格，订了另一家普通酒店。“我找酒店代订那天，这家酒店的价格才四五百元，损失谁赔？”刘女士说。

**宣称“保证入住”  
又称特价房没有了很正常**

记者在闲鱼APP上搜索到了这个昵称为“海外特价酒店”的商家，其在个人简介中称“所有产品都是正规渠道，保证入住”。从该商家销售的商品可以看出，其酒店代订业务覆盖中国香港、泰国、日本、马尔代夫等。

值得一提的是，在该商家的最新一条评论中，一位北京的网友称“这绝对是一个骗局”。该网友称，由于卖家没有支付房费，导致自己退房时被酒店要求原价支付房费。不过，商家在该评论下否定了这位网友的说法。

记者在该商家主页上点击了关注度最高的“普吉岛所有酒店代预订”，并以消费者的身份进行咨询。商家称，普吉岛所有的酒店基本都可享受折扣，报价为携程的七折。记者问及是否靠谱，该商家称“有问题会提前告知，但只是小概率”。对于这一风险，商家表示，“折扣房要是单单可以，携程、去哪儿就

不用存在了。”

随后记者表明身份，并就刘女士的订单提出质疑。“特价房没有了不是很正常吗？所有店家都存在不能出单的情况。”该商家认为，这是消费者自己的原因，“贪便宜没贪到，找我声讨吗？”

**律师观点  
平台应该对商家进行筛选**

目前，酒店代订在网络上十分普遍。记者在闲鱼平台搜索发现，有不少卖家推出的酒店产品价格均是正规平台的五折到八折不等。不过，这类产品的页面一般都有灰色的小字提醒，如“酒店类商品存在风险，请遵循交易流程，切勿站外交易。”“酒店类商品存在风险，预订成功也可取消，入住前或权益核销前请勿确认收货。”

那么，有了这样的消费提醒，在出现问题后，平台方就可免责了吗？记者采访了四川省消委会法律顾问谢文强律师。

“如果因为网络代购平台没有进行有效监管，导致商家侵害了消费者的合法权益，网络代购平台会和商家一起承担连带责任。”谢文强认为，网络代购平台也不是法外之地，平台应当尽到保护消费者权益的责任，不应为了免除自身责任而作出对消费者不负责的免责声明。

谢文强认为，平台应该对商家进行筛选，特别是对于消费者投诉较多的商家，平台应该有所限制。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清