

酒店开房“订后即焚”功能引热议 “消失的订单”真能保护隐私？

日前，“酒店订单订后即焚功能引争议”话题登上热搜。

近日，小红书用户@喝水王（化名）在同程旅行上订房时发现有一项“订后即焚”选项，使用该功能可使“住后订单自动删除，保护隐私不被泄露”。他将此事发布社交平台，迅速引发讨论。

据了解，所谓“订后即焚”，即用户在使用同程旅行小程序订酒店入住后可永久隐藏订房记录，订单从此“消失”。有网友评论“除了出轨，谁还有这个需求？”也有网友担忧，一旦入住出现问题，如何凭借“消失的订单”维权？

酒店订单“订后即焚”引争议 已上架6年，勾选率不高

同程旅行小程序显示，“订后即焚”属于自选服务，点开详细说明内页，用户端会显示：“订后即焚”订单将会用户在用户成功入住酒店后次日12点自动删除，届时用户将无法查看订单的预订记录；支付完成后，入住前订单的最新状态只能在订单详情页查看，不再发送微信和短信通知；含保险的订单需在入住次日12点前申请理赔；企业会员返现订单删除后，将无法在订单详情页领取返现。

记者注意到，除同程旅行外，也有其他OTA平台也设置了类似的功能，如去哪儿网的“无痕预订”功能。去哪儿App显示，用户选择该功能后，订单将被自动隐藏，支付成功后订单状态也不再推送。

不过，消费者可以找回订单。在使用该功能时，消费者需自行设置“隐藏订单密码”，之后可通过该密码找回订单；离开订单页后，系统将再次隐藏该订单；若输入密码错误，系统统一提示无隐藏订单；若

忘记密码，将无法继续查询或使用该订单，去哪儿网不提供找回服务。

对于该功能，一些消费者产生怀疑。广东的唐先生告诉记者，如果选择该功能后与酒店出现消费纠纷，查不到订单记录该怎么办呢？唐先生还提到，保护消费者的隐私应该是平台本身就该负责的责任，“如果不选这个功能就不能保证我的隐私不被泄露吗？”

另一位消费者告诉记者：“删除与否是消费者自己的权利，但如果夫妻一方想知道另一方的轨迹和行踪，订单删除后就无法知道，所以这方面就会引起争议。”

同程回应争议： 初衷是为了 加强隐私保护

实际上，“订后即焚”服务并不是平台近期推出的，早在2018年，同程艺龙已经在订单页面“上架”该功能。读特新闻记者同程旅行小程序上操作发现，“订后即焚”属于自选服务。记者注意到，目前该服务仅开放在同程旅行微信小程序上使用，其App上无法使用。

对此，10月27日，有媒体记者咨询了同程旅行客服，客服就“订后即焚”功能的相关争议回应称，已经关注到了网友们的意见。该服务仅开放在微信小程序上使用，App上无法使用。“订后即焚”服务的设计初衷是为了加强用户个人信息隐私的保护，用户可自行选择开启或关闭。目前看来，用户使

用率并不高。如果用户不希望自己的酒店预订信息留下记录，可勾选“订后即焚”服务。即便没有勾选，完成订单后用户仍希望保护隐私，同样可手动删除订单。如后续与酒店有订单纠纷，用户手机上虽无订单显示，平台后台仍留存数据可协助处理。对于网友的其他疑虑，同程旅行表示将把相关问题反馈给业务部门，下一步将考虑是否要优化该功能。

同程旅行同时表示，订单自动删除后，取消险、随意退、意外险等相关保险服务如需申请理赔可以联系同程客服。而如果担心与酒店产生纠纷，可以在退房时，在酒店前台开具发票，保留好相关凭证。



资料图(新华社)

“消失的订单”如何维权？ 律师：勾选前先保留证据

陕西恒达律师事务所高级合伙人、知名公益律师赵良善告诉记者，“订后即焚”功能其本质是自动删除，让软件中订单痕迹消失，其优势在于可以有效避免用户被不法分子提取个人信息，其弊端在于订单属于用户与平台、服务方建立合同关系的重要凭证，一旦删除，维权证据丢失，处理纠纷时将面临困难。

河南泽槿律师事务所主任付建则称，在当下个人信息泄露事件频发的背景下，“订后即焚”为注重隐私保护的用户提供了一种选择，可以避免信息被不必要的人知晓。但是另一方面，在发生消费纠纷时，消费者难以直接通过手机端的订单信息来维护自己的合法权益。

“一旦入住后出现纠纷，‘消失的订单’该如何维权？”

湖南言言（深圳）律师事务所首席合伙人、主任律师李胜春认为，用户在选择“订后即焚”功能前，应确保已经保存了所有与订单相关的证据，如购票凭证、支付凭证、行程单、短信、邮件等。这些证据在维权时将起到至关重要的作用。

此外，如果用户遇到维权问题，应首先尝试与同程旅行客服联系，说明问题并提出维权要求。在与客服沟通时，要详细记录沟通的时间、内容和结果，以备后续使用。

最后，万一与客服沟通无法解决问题，用户仍可以向相关消费者权益保护组织、旅游监管部门或消费者投诉平台（如12315、黑猫投诉平台等）投诉，并提供此前保留的相关证据和投诉内容。

同时，他也建议平台方在保护用户隐私的同时，也要确保用户的合法权益得到保障，进一步完善“订后即焚”功能的使用说明和风险提示，确保用户能够充分了解并正确使用该功能。

付建则称，除了及时联系平台客服，要求提供订单相关信息来支持维权，消费者也要留存好发票、入住凭证、与商家协商的录音等证据，提高维权的成功率。付建还提到，若平台不愿意提供订单的相关信息，用户可以向消费者协会或者旅游监管部门投诉。

而就部分网友关心的自己勾选“订后即焚”后，平台是否仍保留数据的问题，李胜春则表示，如果平台在用户不知情或未同意的情况下保留其数据，可能构成对用户隐私权的侵犯。即使平台保留了用户数据，也必须确保这些数据的安全，防止数据泄露或被滥用。不得将用户数据用于非法或未经用户同意的目的，如出售、泄露给第三方等。

记者注意到，除同程旅行外，目前也有其他OTA平台称，为保护用户的隐私信息，提供类似“阅后即焚”的服务，如去哪儿网的“隐藏订单”功能。

（红星新闻 读特新闻 长江云新闻）



网友闲话

@筱筱：第一次听说这个功能……

@icin：这逻辑是不是有点问题？隐私会因为订单一直在订房App里面存在而泄露吗？那岂不是这个App本身的安全性不足？光明正大订个酒店有什么隐私问题？

@梧桐：只是App里看不到而已，酒店还是有记录的。

@霖：自欺欺人，删除订单与隐私一毛钱关系都没有，该查你的依然有，只是不显示给你看到而已。反而选择这些功能的人是什么心态，“司马昭之心”了。

@阿白：给到选择权即可。

@王兵I首席赋能官：消费记录相关信息的所有权，属于消费者，其他人不可以随意处置！另外，酒店住宿记录，应按有关部门要求保留备查。

@MicroMsg：酒店本来就不能获取客人信息。最好的管理模式是客人入住酒店下单后，转入公安系统信息认证，将认证结果发回酒店系统，酒店根据信息判断是否完成订单。凡是实名认证的行业应该都这样，而不是登记后发结果给公安备案。