

一家五口到酒店开房洗澡被拦 顾客称遭歧视 酒店说有难处

专家表示,只要不影响正常经营秩序,酒店不能侵犯消费者正当权益
酒店负责人诉苦,花70块钱带这么多人来洗澡,连成本都不够



漫画 俞晓翔

几天前,扬州的马先生带着家人到酒店开房洗澡,没想到却遭到了阻拦,这让他颇为不解。在马先生看来,他已支付了房费,只要不做违法的事情,任何人都无权干涉。然而,酒店方却认为,开房登记的是马先生一个人的信息,其他人不能随便进入。此外,酒店也有明确规定,不对外提供沐浴房,因而不存在失当行为。究竟谁是谁非,现代快报记者对此事进行了深入采访。

现代快报记者 宋体佳

网帖

带家人开房洗澡被歧视?

据了解,马先生父亲今年62岁,多年前患上中风。“只能坐在轮椅上,不能独自行走。”马先生称,自从父亲中风致残后,冬天洗澡都是他一手操办的。

“以前还行,去澡堂里可以洗,最近他身体也不太好,到澡堂不方便了,我自己一个人弄不了,就和家人一起带他到酒店去开房洗。”据马先生介绍,几天前,他从网上订购了一家快捷酒店的钟点房,没想到,1月24日下午,当他们一家五口按时到这家酒店时却遇到了麻烦。“把我们堵在门口,不让我们进。”马先生称,在得知其开房的目的是为了洗澡后,这家

快捷酒店的管理人员死活不让他到房间去,称酒店不提供洗澡服务。

“我提出要加钱,把所有人身份证拿来登记,还是不行。”马先生说,双方僵持20分钟后,酒店终于“放行”。不过,令他难以想象的是,酒店两名服务人员也跟着马先生一家上了楼,之后就“一直站在房间门口,一会就敲门看看,弄得我们像嫌疑人一样”。如此大约20分钟后,马先生匆匆给父亲洗完澡,就在服务人员的催促下离开了。此后,马先生越想越不对劲,在他看来,他们一家受到了酒店的歧视,因此想讨一个说法。

回应

不提供沐浴房,顾客不能超额带人

事情发生后,马先生在网络上曝光了这家快捷酒店。1月27日上午,现代快报记者找到这家酒店的负责人张女士,张女士承认酒店工作人员确实对马先生一家进行了阻拦。不过,据她介绍,马先生通过团购网订下房间,入住当天也是独自到前台取了房卡,并确认为一人入住。而此后,服务人员却发现马先生准备带多人到房间,这才进行了阻拦。张女士认为,马先生失信在先,因而阻拦他并非酒店过错,也并不存在所谓的歧视。

另外,据张女士介绍,按照公安机关规定,入住人员及来访人员都要持身份证件进行登记,这在酒店吧台摆放的提示牌上写得清清楚楚。“马先生登记的是一个人,他是我们的消费者,我们只对消费者负责。”张女士表示,马先

生作为酒店消费者,房间内允许接待客人,但有人数限制,“一般一到两个人”。而顾客若需要接待大批量来访者,在逐一登记后,酒店可提供大厅或餐厅作为接待地点,“房间里人多,会影响其他房间里的人休息,所以就有这个限制。”

此外,据张女士介绍,放置在酒店吧台的提示牌上还写有酒店不提供沐浴房的字样,这也是酒店内部的一个规定。而事发当天,在得知马先生开房的目的是带人前来洗澡时,才对其进行阻拦。“后来我们考虑到他父母年纪大了,也让他们上去了。”张女士称,至于跟着上楼催促退房的说法,可能是个误会。“我们卫生间小,担心淋浴产生的蒸汽对老人健康不利,所以敲门提醒的。”酒店内另一主管如是解释。

专家说法

酒店限制接待人数 在法律上站不住脚

“合同上有约定的另当别论,但正常住酒店都不会有什么合同。”扬州琼宇律师事务所资深律师苏海悦认为,消费者付费入住酒店后,只要不影响酒店秩序,不违反相关法律法规,在房间里做什么事情酒店是无权干涉的。另外,酒店方面可以限制房间内入住人数,但对于消费者接待多少客人,这个酒店无权限制。

“入住人数肯定要按照房间的规格限定,但限制来访人数不太合理。”上海明伦律师事务所马政鹏律师认为,限制来访人数,可能是酒店内部的规定,这不存在越权或违法的情况,但在法律上站不住脚。此外,只要不影响正常的经营秩序,酒店都不能侵犯消费者的正当权益。

酒店诉苦

带这么多人来洗澡 我们也有难处

采访过程中,酒店相关负责人张女士向现代快报记者透露,这件事情发生后,酒店方面专门开了探讨会。张女士介绍,实际上,此前也有顾客专门在酒店开房洗澡,只是等到发现时,客人已经退房走了,为此,酒店蒙受了不少损失。“先前都是说一人入住,最后多人进入洗澡,这些失信消费行为都会被我们列入一个档案。”张女士称,如今,为防止类似情况发生,酒店已经撤下了团购网上所有钟点房。

据张女士介绍,马先生从团购网上订下的钟点房仅售70元左右,入住后酒店方面要提供各样的用具,退房后服务人员还要对房间进行打扫,而这笔钱连成本都不够。更重要的是,房间内多人洗澡,不但存在安全问题,还会造成一定响动,影响隔壁房间人休息,“酒店主要是休息的地方,也不是洗澡的地方,花70块钱带这么多人来洗澡,我们也有难处。”张女士说。

金店保险箱被盗 据称损失近300万元

快报讯(记者 韩小强)1月27日上午10点,苏州人民路上的万达百货刚刚开门营业,商场内一家金店的营业员突然发现,保险箱中存放的黄金饰品少了很多,随即向苏州警方报警。据知情人爆料,这次被盗的黄金达到9公斤之多,价值近300万。

这家金店的柜台在万达百货的一楼,记者赶到现场的时候,柜台周围已经被警方封锁,多个放置黄金饰品的柜台都是空的,只剩下原先用来摆放黄金饰品的红色托盘。

当记者询问金店被盗的情况时,工作人员都没有回答记者的问题。一名知情者告诉记者,黄金被盗的时间大概是在前天晚上,商场营业结束打烊后,柜台的营业员把黄金放进了保险箱里,但到昨天早



柜台空了 现代快报记者 韩小强 摄

上10点钟,营业员一上班,就发现黄金饰品被盗。警方大约在下午3点撤离现场。据柜台的营业员称,这次被盗的黄金饰品,足足有9公斤之多,按照现在每克黄金300多元的价格,被盗走的黄金价值近300万。

苏州警方有关人士表示,金店的具体损失情况以及案件的进展情况,暂时不方便透露。

为帮他人拿到更多贷款 评估公司做高房价400万元

快报讯(通讯员 朱天晔 赵彭湃 记者 严君臣)去年,如东一地产评估公司负责人许某为了帮他人获取更高银行贷款,出具了一份虚假的评估文件,将一处只值800万的房产评估成了1200万余元。近日,如东法院对该案作出处理,认定许某犯提供虚假证明文件罪,判处其有期徒刑一年缓刑一年六个月,并处罚金人民币二万元。

2012年4月,江苏某房地产评估有限公司如东分公司负责人许某接受顾某委托,对其位于如东县掘港镇的一处房地产进行抵押评估。

接受委托后,许某认为按照正常评估价格,顾某房产价格最高可以评估为800万元左右。

但这时,顾某提出,房产评估报告是用来担保向银行贷款的。而银行会在评估价上打六折,顾某需要的贷款却是750万到800万元。得知这一情况后,许某按照顾某提出的要求,以750万元贷款为基数,计算出评估总价大概要在1300万元左右。其后,许某未经其母公司许可,用其私刻的业务专用章,向顾某出具了房地产抵押估价结果报告,评估价共计人民币12001100元。

后来,依据许某提供的评估报告,顾某向银行办理了相应抵押贷款。后因担保房产价值明显不足,造成金融机构至今仍有借款本金120万元及相应利息未能收回。

女子“被结婚”,状告民政局

快报讯(通讯员 金琦 记者 胡涓)向前女友求复合不成,海门男子沈某竟做出找人冒充“前女友”办理结婚证的荒唐事。当事人李某得知自己无缘无故“被结婚”,一怒之下将当地民政局告上法院。海门市民政局认为自己登记程序合法,并已尽到审核职责,李某证件是否系伪造需要以公安机关查明事实为准。

沈某今年24岁,两年前他经人介绍认识了李某,两人交往一段时间后不了了之。此后,沈某有过一段短暂的婚姻经历,离婚后的沈某又主动联系上李某。见李某对其反应冷淡,沈某大伤脑筋。

2014年10月的一天,沈某在浏览网页时看到这样一条新闻,说有人拿伪造身份证件、户口簿成功办理了结婚证。沈某看后便动起歪念,利用自己弟弟女朋友杨某的照片,加上之前掌握的李某的身份信息,在网上找人制作了一张假身份证件及户口簿,再带上

杨某去领证。2014年10月24日,沈某在海门市民政局顺利领到了他与李某的结婚证。李某得知此事后一气之下将海门市民政局告上法院。海门市民政局认为自己登记程序合法,并已尽到审核职责,李某证件是否系伪造需要以公安机关查明事实为准。

法院审理认为,法院所审查的是被告民政局被诉具体行政行为的合法性,并不以沈某伪造证件是否被追究刑事责任为前提。李某与沈某的当庭陈述一致,这证明李某当日未到海门市民政局办理婚姻登记手续,而沈某与杨某则在公安机关供述了两人实施虚假婚姻登记的事实。此外,被告民政局在办理登记过程中并未尽到审慎审查职责,存在明显疏忽。

最终,法院判决撤销被告海门市民政局为沈某、李某登记的结婚证。沈、杨二人因涉嫌伪造居民身份证件罪也被立案侦查。