

## 霸王条款之 12点退房

## 不到一整天要交两天费?

本报记者 熊正君 刘慧娟

住了不到24小时,只要没在次日12点之前退房,就必须多交半天或一天的房费,你是否经历过这样的事情?作为旅游之城的泰城各大宾馆也是12点必须退房吗?21日,记者就此进行了调查。

## 游客:不到24小时要交两天房费

今年“五一”,山东科技大学的学生张彦来了四五个高中同学,相约一起去爬泰山。他们选择晚上爬山,住在了山脚下的一家家庭旅馆。第二天上午10点多他们下山后,由于体力不支,到了宾馆倒头就睡,结果睡过头,到了下午3点多才醒过来。一付房费,老板要他们交两天的钱,因为旅馆规定次日12点前必须退房。“凭什么让我们交两天的钱,我们前一天下午5点多才住进来,到第二天下午3点还不到24小时,竟然交两天的钱。”张彦气愤地说。最后,通过讨价还价,宾馆老板多收了他们半天的房费。

## 宾馆:12点退房考虑经济利益

为什么这么多宾馆规定必须12点之前退房呢?一位宾馆的工作人员向记者介绍,主要是出于宾馆或者酒店管理方便和经济效益的需要。一天中,以中午12点为标准界点,可以把客人的住宿时间明确限定在上午或下午两个时间段内,这样核算房费比较方便,而且可以保证经济收益。按规

## 部门:倡议时间延长至14点

泰安市消费者协会秘书长表示,在2009年以前,宾馆行业规定是12点之前必须退房。这个行规,一定程度上破坏了宾馆酒店市场的竞争秩序。若是所有饭店都执行12点退房,他们之间的服务没有竞争,限制了竞争活力,还损害了消费者权益。泰安市消协的宗国主任也表示,中国旅游饭店业协会在2009年8月,对制定的《中国旅游饭店业规范》进行了修订,明确规定饭店应在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法,或者确认已将上述信息用适当方式告知客人。“所以我们现在都建议各大宾馆、酒店14点退房,现在很多大中城市的宾馆、酒店已经逐步采用了。”宗主任说。

## 举报霸王条款

## 快递不签字就不能验货

泰城市民屈先生:女儿从济南寄来了几件衣服,快递到家后,屈先生想看一看货物,但快递公司的工作人员坚持让他在收货单上签了字再验货,并称这是行业规定。

消协点评:先签字再验货,是快递公司加重消费者承担本应该由快递公司承担的经营风险责任,侵犯了消费者的权益。

## 酒楼包间设定最低消费

山农学生小张:他过生日时去一家饭店吃饭,图清净要了个包间。他们4个人点了80块钱的饭菜,但服务人员告诉他们,在包间必须消费100元以上才行。

消协点评:设定最低消费,侵犯了消费者的公平交易权和自由选择权。

## 即时贴:

本报联合泰安市消费者协会,开设“点击霸王条款”栏目,对具有代表性的“霸王条款”进行点击和曝光。您身边还有哪些令人郁闷的“霸王条款”?您遇到的“霸王条款”有多霸道?本报欢迎您讲述自己的消费遭遇,举报身边的“霸王条款”。举报电话:18653881019 18653881010 邮箱:taqlwb@163.com。



HOTEL 酒店12点退房

齐鲁晚报 爱车人团购大行动

## 买车我就要最底价

泰城规模最大的汽车团购活动!

集结最全的畅销车型

组成最大的团购队伍

齐鲁晚报帮您砍出最底价!

报名热线: 0538-6982111

