

律师打官司挑战酒店“行业惯例”

# 延迟退房2小时被收半天房费,合不合理?

法院判决,“加收半天房费”的规定系格式条款且无效,应退还多收的房费

本报记者 康功

“延迟退房2个小时,酒店加收半天房费”——普通消费者遇到这事或许忍忍就算了,但河南鼎厚律师事务所律师黄文得却较起了真,将酒店起诉至法院。历时8个月,经过一审、二审程序,甘肃省陇南市中级人民法院日前作出二审判决,要求酒店退还多收的224元房费。

近日,这则律师打官司挑战酒店“行业惯例”胜诉的消息引发社会关注。有人表示,延迟退房收取一定费用可以理解,但不能使用“霸王条款”动辄收取高额费用;也有人认为,面对一些所谓的“行业惯例”,必须较真,不能任由侵权“暗箭”屡屡伤人。

“酒店应当不断提高服务质量,让消费者有更好的入住体验,而不是利用格式条款侵害消费者的合法权益。”9月3日,黄文得在接受《工人日报》记者采访时表示,应敢于对侵害消费者合法权益的行为说不。

## 延迟退房2小时被收半天房费

“我们当时就提出了解决方案,认为按小时收费比较合理,但是酒店不接受。”黄文得回忆道。

今年1月10日,黄文得一行2人,因公办案来到景云岭酒店公司(以下简称景云岭酒店)住宿。到酒店后,选定了每日268元的房间,并预付了两间房的费用及押金共计800元。1月11日,因出庭延时,直到15时后,黄文得才匆匆赶回酒店办理退房,但景云岭

## 阅读提示

酒店主张已在房卡上载明退房时间,且入住次日14时至18时之间退房加收半天房费属“行业惯例”,但消费者认为此举不合理。近日,甘肃省陇南市中级人民法院在审理此案时指出,所谓“行业惯例”无效,酒店应退还多收的224元房费。事实上,目前已有部分酒店以“支持延迟退房”“对点24小时入住”等为特色服务,吸引消费者。

酒店前台工作人员却要收半日的房费,双方由此发生争执。最终,景云岭酒店按照两间房,一天半,合计收取了804元,并开具了发票。

黄文得认为,酒店没有事先告知,延迟退房2小时收取半天房费不合理。268元的房费是按照全天24小时计算,延迟2小时,应该是22元,两间房合计44元,才是比较合理的。

随后,黄文得向当地法院提起诉讼。在庭审中,景云岭酒店主张已在房卡上载明退房时间,且入住次日14时至18时之间退房加收半天房费属“行业惯例”。

今年8月22日,陇南市中级人民法院作出终审判决。法院认定,景云岭酒店系以未修订的《中国旅游饭店行业规范》为据,因该规范已在2009年修订后删除该内容,且该规范对住宿时间结算办法已明确要明示或告知,故景云岭酒店以“行业惯例”抗辩于法无据,不予采纳,酒店收费票据上所载明延迟退房加收半天房费属于格式条款且无效。黄文得以房费为标准,按实际占用酒店房屋的时间承担每间房的房费22元也较为公平,亦能填补景云岭酒店公司的损失。因此,法院判决景云岭酒店公

司退还黄文得多收的房费224元。

## “延迟退房”之争从何而来

“延迟退房”之争并非始于今日,在多年前即为舆论所诟病。

2002年发布的《中国旅游饭店行业规范》第十条规定:“饭店客房收费以‘间/夜’为计算单位(钟点房除外)。按客人住‘间/夜’,计收一天房费;次日12时以后、18时以前办理退房手续者,饭店可以加收半天房费;次日18时以后退房者,饭店可以加收一天房费。”

此后数年间,“12时退房”在国内引发多起消费者投诉。2009年3月,中国消费者协会公布了当年十大消费维权举措,其中酒店“12时退房”成为中消协要破解的行业潜规则之一。

2009年8月,中国旅游饭店业协会公布《中国旅游饭店行业规范》(修订版),删去了“中午12时退房,超过12时加收半天房费,超过18时加收1天房费”的规定,其中第十条规定修改为:“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。”18时以前退房

加收半天房费的所谓“行业规定”因违反法律规定被废止。

## 应降低“延迟退房”的维权成本

黄文得虽然胜诉了,但该案却留下诸多思考。

北京市中闻律师事务所律师李斌表示,延迟退房如果要收费,酒店应在显著位置公示,并在入住前明确告知消费者。但现实中,许多酒店在办理入住时,担心“延时收费”会影响入住体验,所以刻意隐瞒,并未履行告知义务。同时,如果酒店对“延时收费”刻意隐瞒,市场监管部门发现或接到消费者投诉,应立即制止或予以处罚。为几百元的房费,耗时8个月诉讼,这样的维权成本实在太大了。

记者在采访中了解到,避免旅客延迟退房是许多酒店的“管理考量”。

有酒店经营者表示,酒店规定“12时退房”或者“14时前退房”,也是考虑到后续旅客的利益。16时以后会迎来住宿高峰,酒店必须保证有充足时间安排人员整理房间。

但是也有消费者表示,入住的时候,酒店经常以没收拾完为由拖延。为啥退房时,延时就要收费。

有业内人士指出,在酒店业竞争日益加剧的当下,延时退房或能成为酒店业竞争的新筹码。

国内许多酒店虽然原则上12时退房,但对客人14时、15时退房“大开绿灯”,部分酒店还以“支持延迟退房”“对点24小时入住”等为特色服务,吸引消费者。



## 一刻钟便民生活圈给居民生活添便利

9月4日,一名居民(左)在乌海市海港区拉僧社区社区卫生服务中心测量血压。

近年来,内蒙古自治区乌海市积极推进一刻钟便民生活圈建设,通过盘活社区闲置资源、打造居民服务特色品牌等措施,为社区居民提供医药、养老、文化等方面的服务,给居民生活增添便利,提升居民幸福感。目前,乌海市已建成14个一刻钟便民生活圈。

新华社记者 李志鹏 摄

## 企业在共建国家专利申请量年均增速20%以上

## 我国与“一带一路”国家知产合作不断加强

本报北京9月4日电(记者时澜娜)记者今天从国家知识产权局例行新闻发布会上获悉,我国与共建“一带一路”国家知识产权合作不断加强。统计数据显示,2013年~2023年,我国企业在共建国家及相关组织累计专利申请量和授权量分别达到7万件和3.5万件,保持了20%以上年均增速;共建国家在华累计专利申请量和授权量分别达到28.5万件和18.2万件,年均增速分别为5.6%和8%。

同时,数字“一带一路”建设专利创新势头强劲,绿色“一带一路”建设专利创新日益提速。2013年~2023年,我国在共建国家及相关组织获得数字经济核心产业发明专利授权2.7万件,年均增速达16.9%。2016年~2023年的几年间,我国在共建国家及相关组织的绿色低碳发明专利累计申请量和授权量年均增速分别为26%和21.3%,2020年~2023年年均增速进一步提高至65.4%和49.6%。

## 第11号台风“摩羯”预计6日登陆

## 四省区启动洪水防御Ⅳ级响应

本报北京9月4日电(记者蒋蕊)记者今天从水利部获悉,为应对今年第11号台风“摩羯”,水利部今天11时针对广东、广西、海南、云南启动洪水防御Ⅳ级应急响应,派出两个工作组赴海南、广东一线指导台风暴雨洪水防御工作。

9月1日23时,第11号台风“摩羯”在菲律宾以东洋面生成,预报将于6日下午至夜间在海南宁到广东电白一带沿海登陆,登陆时中心附近最大风力14~16级(强台风级或超强台风级)。受其影响,5日至8日,海南岛、广东南部、广西南部、云南南部等地有大到暴雨,局地特大暴雨,暴雨区内中小河流可能发生超警以上洪水。

国家防总副总指挥、水利部部长李国英高度重视台风“摩羯”暴雨洪水防御工作,要求强化预测预报,科学调度水利工程,确保水库、在建工程安全度汛,做好山洪灾害、中小河流洪水防御等工作,全力保障人民群众生命财产安全。

## 既要“放得活”又要“管得住”

## 市场监管优化营商环境重点举措出台

本报北京9月3日,市场监管总局出台《市场监管部门优化营商环境重点举措(2024年版)》(以下简称《重点举措》)。《重点举措》按照既要“放得活”又要“管得住”的要求,提出当前和今后一段时期市场监管领域优化营商环境的重点政策举措。

《重点举措》针对限制企业跨区迁移、冒名登记、职业索赔等问题,主动回应经营主体关切,提出了企业异地迁移可以直接到迁入地办理登记、完善企业实名认证机制和程序、依法限制职业索赔行为等务实举措。

为充分发挥制度的保障作用,持续完善市场经济基础制度,《重点举措》提出,深化注册资本认缴登记制度,实行依法按期认缴;全面深入推进信用风险分类管理,切实减少对企业正常生产经营活动不必要的干扰;健全公平竞赛制度机制,重点破除限制企业自主迁移、妨碍市场公平准入、构筑自我“小循环”等问题。



## 吉林·郭尔罗斯草原那达慕举办

9月1日,吉林·郭尔罗斯草原那达慕开幕,来自全国各地的参赛选手及游客相聚乌兰花村老英台西草原,共同欢庆,感受来自前郭尔罗斯的草原文化。

本次那达慕历时3天,共推出敖包祭祀、传统体育与游艺比赛、篝火晚会、草原狂欢夜演唱会、非遗民俗绿色农产品展销会、最美草原羊争霸赛等9个系列活动。

本报记者 柳姗姗 彭冰 摄



## 包装机械产业 助力区域经济发展

9月4日,在阜城县码头镇一家包装机械制造企业生产车间,工人向外国客商介绍产品。

近年来,河北省阜城县不断优化营商环境,加大政策扶持包装机械产业力度,推进包

装机械制造业从零部件组装到整件整机生产销售的转型升级,提升自动化、智能化水平,形成产业集群效应,实现区域经济快速发展。

新华社记者 王晓 摄

# 打造高水平安全 护航高质量发展

## ——应急管理部有关负责人回应热点问题

新华社记者 周圆

应急管理工作保障经济社会高质量发展成效如何?今年汛期灾后恢复重建进展如何?怎样进一步推进应急管理体系和能力现代化?在国务院新闻办公室4日举行的“推动高质量发展”系列主题新闻发布会上,应急管理部有关负责人回应相关热点问题。

## 为高质量发展营造安全环境

安全是发展的基础。“我们以时时放心不下的责任感全力防风险、保安全、护稳定,为经济社会高质量发展营造了良好的安全环境。”应急管理部副部长王道席说,截至8月底,今年全国生产安全事故总量同比下降25.7%,重特大事故下降45.5%。

消防安全是公共安全的重要组成部分。国家消防救援局局长周天说,近年来,消防救援部门紧盯重点领域和关键环节,开展隐患排查治理。立法立标方面,先后出台了消防法规制度23部,会同有关方面发布消防领域国家标准68部、行业标准35部。专项整治方面,持续推进电动自行车、消防产品质量安全隐患集中整治;督促整改堵点疏通、安全出口、

消防车通道等问题376万余处。

我国是地震灾害多发的国家,探索我国地震孕育发展规律至关重要。中国地震局局长王昆介绍,中国地震科学实验场是国际上唯一针对大陆型强震进行系统研究的地震科学实验场,目前已全面开工建设,建成后将成为世界地震科学中心、地震科技国际合作中心、世界地震人才中心。”王昆说。

## 全力做好受灾群众生产生活保障

受极端天气影响,今年以来全国多地发生暴雨洪涝灾害,部分地区受灾严重。国家防灾减灾救灾委员会办公室、应急管理部针对性地采取措施,全力确保受灾群众得到妥善安置和救助。

“总的来看,我们救灾响应的时效更强、频次更高、措施更实,持续传递了‘国家在行动’的有力信号。”王道席介绍,在汛前,推进灾害救助预案体系建设,加强救灾物资向乡村一线前置;灾中,提前启动救灾应急响应,今年已累计启动国家救灾应急响应21次;灾后,

根据灾情变化动态调整响应等级,先后5次提升响应等级。

在救灾款物调拨方面,入汛以来,应急管理部会同财政部预拨了9批次中央救灾资金31.25亿元,拨付效率更快、支持力度更大;会同国家粮食和物资储备局调拨了21批次47.32万件折叠床、被褥、家庭应急包等中央救灾物资;针对各地灾情特点和群众急需,多次启动应急物资政社协同保障机制,调拨了大量食品、生活用品等紧缺物资。

王道席表示,目前灾区基础设施抢修、倒塌住房重建修缮等灾后恢复重建工作正在抓紧推进,后续将持续跟进加强指导,相信在各方面的共同努力下,灾区一定能早日重建美好家园。

## 奋力推进应急管理体系和能力现代化

党的二十届三中全会部署推进国家应急体系和能力现代化,提出“完善公共安全管理机制”。王道席表示,这是进一步深化应急管理改革指明了方向,注入了动力。下一步要坚持统筹发展和安全,着力健全体系、完善机制、强化基层、提高能力,奋力推进应急管理体系和能力现代化。

——着力强化“救”的能力。加快推进国家综合性消防救援队伍整合改革,尽快建成东北、华北、华中、东南、西南、西北六个区域救援中心;对标断路、断网、断电等极端条件下的实战需求,加大先进专业装备研发力度;抓紧修订印发《国家突发事件总体应急预案》和专项预案;指导各地建强省、市、县应急指挥部,配套完善通信网络和信息系统。

——着力提高“防”的质量。动态优化重大事故隐患判定标准体系,完善专家和专业技术服务机构参与排查整治工作长效机制;帮助企业建立健全隐患自查自改常态化机制;完善地方政府重大事故隐患治理督办制度,建立相关部门审核把关销号机制。

——着力夯实基层基础。中央全面深化改革委员会第四次会议审议通过了《关于进一步提升基层应急管理能力的意见》,文件印发后将会同有关方面认真组织实施,切实筑牢应急管理第一道防线;全国自然灾害综合风险普查首次摸清了我国灾害风险“家底”,将持续用好普查成果,推动风险源头管控和隐患精细化治理,不断提高基层综合减灾能力。(据新华社北京9月4日电)