

# 一把钥匙开价 100 元 宾馆“高价索赔”合理吗

## 律师：高于市场价标准的赔偿价是不合理的



□见习记者 范瑞

入住宾馆，不小心弄丢了房间的钥匙，宾馆竟索要 100 元赔偿金，想起这事，市民吕先生就感到郁闷。钥匙弄丢了虽然是他不对，但是宾馆索要高额赔偿金实在让吕先生无法接受。昨日记者调查发现，不少市民有过和吕先生同样的遭遇，大家对宾馆索赔金额的合理性产生了质疑。

### 【顾客】赔多少，宾馆说了算

11日2时许，市民吕先生到西工区美术馆路某宾馆入住。

“上午出门办事，退房时发现钥匙找不到了。”吕先生说，他找到宾馆前台工作人员，被告知须赔偿100元。

弄丢一把钥匙竟要赔偿100元，吕先生对这样的赔偿金额表示不解。工作人员向其解释：“这是宾馆的规定。”

吕先生与宾馆工作人员争论再三，最终对方要求吕先生赔偿60元。

“如果有规定，为啥赔偿还能讲价？赔了钱，为啥不开具赔偿金的发票？”吕先生说，由于他当时急着去办事，没有与工作人员再争论，但一直觉得这60元钱赔得没道理。

无独有偶，近日，去外地出差的

市民胡先生也遭遇了同样的事情。

胡先生在某连锁快捷酒店入住期间，一不小心烟头将床单烫了一个洞。按照酒店的赔偿价目表，胡先生向酒店赔付了300元。

“我也不清楚一条床单到底值多少钱，只能价目表上标明多少，就赔多少。”胡先生说，酒店向他索要赔偿金时并没有出示购买床单的原始票据。

### 【店方】“高价索赔”，只为让顾客爱护宾馆设施

昨日，记者走访我市多家宾馆发现，几乎每个宾馆的客房内都有一本标有物品损坏赔偿价目表的《服务指南》，物品的赔偿金额普遍比市场价高出不少：垃圾桶30元，遥控器100元，电话机150元，床单200元~400元……

随后，记者来到关林市场一

家酒店用品批发商店，老板表示，宾馆、酒店采购人员进货时一般量比较大，所以价格也相对便宜。同样的垃圾桶，该商店零售价格为10元，远低于宾馆的索赔价格。

对于如此悬殊的价格，丽春西路某宾馆的大堂经理说：“标明房间内物品的价格，主要目的是

提醒顾客爱护宾馆设施，并非指望向顾客索赔赚钱。”

该经理说，他所在的宾馆，客房内损坏最严重的就是地毯和床单，标明赔偿价格，能对顾客起到一定的提醒作用。“不过，顾客真的弄坏了房间物品，多数情况下我们都是协商赔偿的。”该经理表示。

### 【律师】遭遇“高价索赔”可依法维权

宾馆开出的赔偿价格是否合法？消费者遇到这样的情况应当如何保护自己的权益？就这些问题，记者咨询了河南中冶律师事务所律师鲁辉。

“由于顾客的过失，造成宾馆的损失，顾客应当赔偿，但赔偿的价格不应由宾馆一方说了算。高于市场价标准的赔偿价是不合理的，应在物价部门规定的价格范围内进行赔偿。”鲁辉说，宾馆单方面规定赔偿价格违反了公平、等价赔偿的民法基本原则，没有法律依据，也不受法律保护。

鲁辉还指出，顾客所赔偿的，

应是宾馆的直接经济损失。

“顾客可以买来同样的物品作为赔偿，也可以按照物品价格凭证上的价格进行赔付，还可以将物品修好，用修复的方式进行赔偿。”鲁辉表示，具体选择哪种赔付方式，顾客可与店方协商确定。在确定赔偿价格时，顾客有权利要求店方出示购买被损物品的原始票据。

鲁辉提醒消费者，如果遇到店家“高价索赔”的情况，应在保护自身利益的前提下与店家协商，如协商不成，可以通过法律途径维护自身权益。

## 手机屡修不好 拿维修记录去维权

□见习记者 寇宝

手机方便了大家的生活，可一旦出现问题就让人很烦恼。昨日，市民张先生向记者诉说了他的经历。

去年3月中旬，张先生在天津路一家手机销售店为女儿购买了一部新手机，本来用着挺好，但在去年7月，手机忽然出现了黑屏现象。由于屏幕不显示导致无法使用，张先生的女儿便将手机送至该手机销售店修理。半个月后，张先生的女儿拿回手机继续使用，可在今年1月，手机再次黑屏。

张先生将手机送至该手机销售店再次维修。维修人员没有给他填写维修记录，而是开具了一张“收到手机一部”的凭证。手机修好归还时，这张凭证被修理人员收回了，张先生当时没有想到向商家要一份维修记录。

3月初，手机第三次黑屏，这次张先生放弃了维修，为女儿购买了新手机。“手机用了不到一年，‘三包’期还没过，屡出问题，我是不是应该要求商家换部新的？”张先生向

记者提出他的疑问。

针对张先生反映的情况，河南洛太律师事务所的律师张耀显表示，根据国家质检总局、国家工商总局以及信息产业部联合颁布的《移动电话机商品修理更换退货责任规定》(以下简称《移动电话规定》)中第十三条规定，在“三包”有效期内，移动电话机主机出现性能故障，经两次修理仍不能正常使用的，凭“三包”凭证中修理者提供的修理记录，由销售者负责为消费者免费更换同型号同规格的移动电话机主机。

张先生的手机多次出现黑屏情况，符合更换新手机的条件，但由于他不能提供两次维修的记录，因此没有证据，无法维权。张耀显提醒消费者，维修手机时，消费者应向商家索要维修记录，或要求商家现场填写手机质量“三包”卡内的维修记录表，以便日后维权时作为证据。同时，消费者也需注意，《移动电话规定》中第十五条规定，送修的移动电话机主机在7日内不能修好的，维修者应当免费给消费者提供备用机，待原机修好后收回备用机。

洛陽人看洛陽手機報

洛陽本地新聞資訊內容豐富，總量占到了60%以上。

定制 移動用戶發送短信 LYD 到 10658300 訂閱，3元/月，不收GPRS流量費。  
方法 聯通用戶發送短信 712 到 10655885 訂閱，3元/月，不收GPRS流量費。

2012年第11屆國際名車展

GOLDGON 金冠眼鏡

# “金冠眼鏡杯”汽車模特大賽

## 暨金冠眼鏡2012年新款時尚太陽鏡發布會

開始報名了！有實力，價值五千元大獎就屬於你！

本次大賽只接受網絡報名，報名請登錄洛陽網（www.lyd.com.cn）車模大賽官方網站。  
年滿18歲的女性即可報名，所有報名選手將免費收錄進“洛陽超模資料庫”，並將有機會受邀主持洛陽網第30屆牡丹花會花情播視視頻節目。

誠征活動合作單位 聯系電話：13613896108 程女士

■主辦：洛陽網 ■聯合主辦：洛陽晚報休閒商業部 ■獨家冠名：金冠眼鏡 ■友情支持：聯合藝術教育中心 萌陽私人美妝工作室