

起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝。”

同时，《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条、十五条规定，经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，不得作出含有“免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任”等内容的规定。经营者违反此规定，将依法受到处罚。



钟瑾/绘

“外带酒水，收开瓶费”

郭女士在一家酒店宴请好友时带了两瓶红酒。席间，郭女士让服务员帮忙开酒。结账时，郭女士发现被加收了80元“开瓶费”。酒店的解释是其已在门口张贴告示：谢绝自带酒水，否则对酒类一律收取40元/瓶的“开瓶费”。

点评：郭女士有权拒付“开瓶费”。《消费者权益保护法》第二十六条第二、三款规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。”“格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”正因为酒店加收“开瓶费”属于限制消费者权利的不公平、不合理的告示，决定了不管郭女士是否知晓，都对其没有法律约束力。

“免费停车，损失自理”

黄女士从一家宾馆退房取车时，发现自己停放在停车场的轿车出现许多划痕。面对黄女士的赔偿请求，宾馆一口拒绝，其理由是已在停车场的入口处明确告示：免费停车，车辆遭受任何损失，均由停车人自理。

点评：宾馆必须赔偿损失。《民法典》第八百八十八条、八百八十九条、八百九十二条规定：“寄存人到保管人处从事购物、就餐、住宿等活动，将物品存放在指定场所的，视为保管。”“寄存人应当按照约定向保管人支付保管费。当事人对保管费没有约定或者约定不明确，依据本法第五百一十条的规定仍不能确定的，视为无偿保管。”“保管人应当妥善保管保管物。”

虽然《民法典》第八百九十七条规定：“保管期内，因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的，保管人应当承担赔偿责任。但是，无偿保管人证明自己没有故意或者重大过失的，不承担赔偿责任。”与之对应，宾馆没有收取停车费，似乎确实不应该承担对所保管轿车的赔偿责任。其实不然，因为停车场作为宾馆的配套设施以及吸引顾客的入住手段，其运作产生的成本已经分摊在其他项目的消费上，即已经间接地产生了收益。黄女士之所以入住，也正是有可以免费停车的相应因素，故宾馆所谓的“免费”并非真正意义上的免费。