

快快帮

热线 | 025-96060
微信 | xiandaikuaibao

提醒

市民可以通过以下途径与“快快帮”联系:

1. 登录现代+APP, 点击快快帮栏目;
2. 拨打现代快报 025-96060 热线;
3. 关注现代快报官方微信公众号并留言;
4. 关注现代快报官方微博, 发私信, 加标签 #现代快报快快帮#。

被锁蓝湾咖啡, 开锁费竟要顾客买单

涉事店方已电话道歉, 并退还300元开锁费

带着家人去喝咖啡, 结果被困包间, 好不容易等来开锁师傅, 最后居然要自己支付开锁费。这看似离谱的事情, 真实发生在南京市民周先生的身上。5月16日, 现代快报“快快帮”栏目记者介入后, 涉事的蓝湾咖啡南京中山门店店长承认此事处理不当, 向周先生道歉并退还了300元的开锁费。

现代快报/现代+记者 谢喜卓 文/摄

顾客: 包间消费298元, 开锁花费300元

5月9日中午, 南京市民周先生在蓝湾咖啡中山门店预订了V1包间。下午5点50分, 周先生与家人来到包间, 按最低消费298元的标准, 现场点了两份简餐以及茶水。“大概6点半, 我想去趟洗手间, 结果发现包间门打不开了。”周先生尝试多次无果, 便摁响桌上的服务铃。店内工作人员闻声赶来, 但从外面也开不了门。

“当时我还问服务员, 能不能拿包间钥匙试试? 对方却说, 他们从来没有见过包间房间的钥匙。”周先生告诉现代快报记者, 服务员现场找来工具, 尝试从外面开锁, 可几分钟过去了也没打开。周先生提议, 实在不行就请专业开锁师傅, 门外的服务员却表示, 开锁产生的费用需要顾客承担。

为了能够尽快摆脱困境, 周先生只得答应自己支付开锁费用。几分钟后, 开锁师傅来了, 通过门下缝隙递来一把螺丝刀, 之后在周先生的配合下, 门开了。

付了300元开锁费后, 开锁师傅告诉周先生, 门锁使用时间太长才坏的。“开锁师傅还说, 像这种锁, 正常情况下有备用钥匙是可以从外面打开的。”

包间套餐消费298元, 开锁费比套餐还要贵2元, 这一遭遇让周先生和家人很闹心。“作为顾客, 我按照要求正常消费, 难道店

家不该保证我的基本安全吗?”临走前, 周先生找到服务员, 希望咖啡店能给个说法, 结果对方表示已经和领导汇报, 可以送一点小礼品作为补偿。“所谓的小礼品被我当场谢绝, 后来再没人联系过我。”周先生说。

店长: 此前处理不当, 电话致歉并退款

现代快报记者注意到, 蓝湾咖啡在南京有几十家门店, 且每家店都有对应的编号, 中山门店编号为54。

5月16日上午10点前后, 记者来到蓝湾咖啡中山门店。“那天是我当班的, V1包间的顾客确实付了300块钱的开锁费。”该店一名肖姓工作人员表示, 当时也是她向店内领班汇报此事的, 得到应允后, 她向顾客送了小礼品, 但对方没要。据该工作人员介绍, 当天周先生支付了300元, 包括开锁和换锁芯两项服务。

“当天我不在, 后来听说了这件事, 也没太放在心上, 不过这件事情确实是我们处理不当。”蓝湾咖啡中山门店店长王晓燕告诉现代快报记者, 她愿意代表蓝湾咖啡中山门店向周先生道歉, 并退还其当天支付的300元开锁费。“我们这边一共11个包间, 之前都是没有钥匙的。”她说, 周先生当天所使用的V1包间被换锁芯后, 开锁师傅又调了其他10个包间的门锁, 确保不会再出现类似情况。

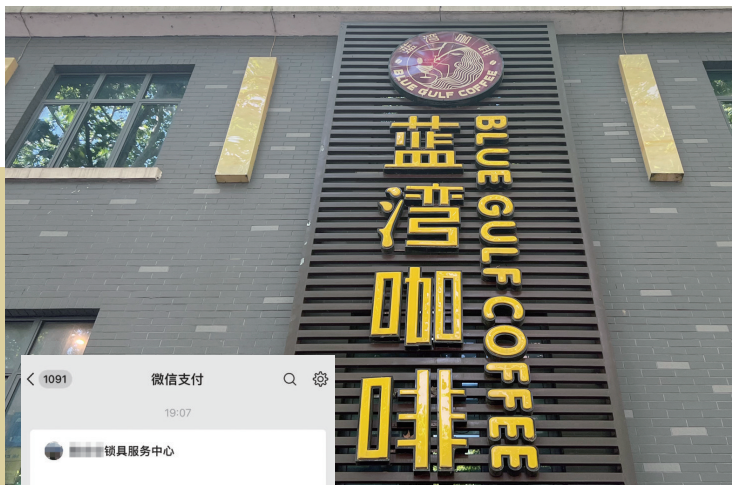
采访现场, 王晓燕致电周先

生, 在经过简单的情况说明后, 王晓燕向周先生表示歉意, 并通过线上支付的方式, 退还周先生当天支付的300元开锁费。

律师: 蓝湾应承担开锁费, 服务费不该全额收

顾客被困包间, 开锁产生的费用该由谁来承担? 江苏博亚律师事务所律师赵娟表示, 根据《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条规定, 宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者, 未尽到安全保障义务, 造成他人损害的, 应当承担侵权责任。赵娟告诉现代快报记者, 《消费者权益保护法》第七条、第十八条之规定, 也明确了经营者对消费者负有安全保障义务。具体是指经营者在经营场所对消费者、潜在的消费者或者其他进入服务场所的人之人身、财产安全依法承担的安全保障义务。

“蓝湾咖啡中山门店作为服务场所的经营者, 一是其提供门锁故障的包间, 硬件设施不符合安全标准, 导致消费者被锁在室内; 二是其消极不作为, 未配备相应的备用钥匙, 未勤勉地尽到防范义务。”赵娟认为, 在此情况下所产生的开锁费用理应由经营者承担, 若消费者因此事件造成的相应损失也应由其承担。“另因蓝湾咖啡南京中山门店未提供适格服务, 故不当全额收取服务费用。”



蓝湾咖啡南京中山门店



周先生支付了300元开锁费



►V1包间的门锁

要么没照明, 要么有灯不开

室外体育场所晚上太黑, 锻炼太考验眼神

公园新增了体育器材, 可晚上去锻炼只能“摸黑”。近日, 淮安市淮阴区市民高先生向现代快报 96060 热线反映, 他习惯晚上去盐河广场锻炼, 可乒乓球台没照明, 根本打不了球, 他向当地政务热线“12345”反映, 得到的回复是: 室外体育健身器材安装规范没有灯光照明要求。

现代快报/现代+记者 李子璇 文/摄

前几个月, 盐河广场新安装了一批体育器材, 高先生跟经常来运动的市民都挺高兴的, 可吃过晚饭天已经黑了, 仅有的路边照明根本覆盖不到体育器材区。对此, 他向多个部门反映, 包括政务热线“12345”, 得到的回复是, “室外体育健身器材安装规范及设计要求没有灯光照明。”高先生很无奈, 设施放在这, 白天没时间来, 晚上孩子们来运动, 家长们怕出意外, 只能拿着手机开手电筒照明。

对此, 现代快报记者联系了淮阴区教体局, 相关负责人表示, 他们只负责购进体育器材, 没有配套的灯光照明要求, 对于公共场所的照明问题, 是由住建部门管理的。

随后, 记者致电淮阴区住建局路灯公司。对方表示, 体育器

材是在路灯安装完成后进场的, 他们负责的是路面和原有的公园照明安装规划。另外, 体育器材附近的照明设备应是和体育器材同步配套的, 安装照明设备存在和原场地沟通布电等问题, 不是一个小工程。

现代快报记者走访了解到, 近年来, 淮安逐步更新提升公共体育场设施建设, 建成体育公园、健康主题公园、健身步道, 越来越多的市民在家门口实现“健身自由”, 但很多地方存在照明问题。记者发现, 不仅是淮阴区盐河广场, 清江浦区新建的东港体育公园也存在这个情况。

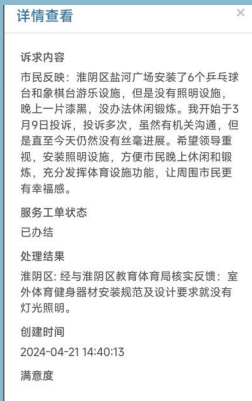
很多市民和孩子都是下班、放学后才有时间去运动, 但篮球场有灯却不开。市民王先生表示, 每次和朋友们约好打球, 没一会天就黑了, 篮球比较耗体

力, 经常会有碰撞, 看不清球确实很难“打得开”, “有灯怎么不开呢?”

市民要求开灯的建议可行吗? 淮安市体育局群众体育处工作人员表示, 他们非常鼓励市民参与到“全民健身”的行动中来, 接下来, 他们会把照明问题考虑在内。第一, 从以往的数据来看, 室外体育场的电费较高, 他们要考虑财政成本, 避免资源浪费。第二, 开灯后的运行和人员管理也需要规范。第三, 开灯的时长不能对附近居民的休息产生影响, 这些需要多方考虑。工作人员表示, 今年计划新增50处体育场所的照明服务, 相关工作在陆续进行中, 而东港体育公园目前是其他单位在运营, 关于“开灯”问题, 体育局会进一步沟通。



家长打开手机手电筒为孩子照明



“12345”回复



扫码看视频