

在余杭一网红民宿里  
一家人还在二楼睡觉  
游客们已在一楼随意参观拍照

# 包下别墅想清静过年 花了2万却买个闹心

本报记者 施雯 通讯员 臧升吉 朱佳能

“实在太气人了! 大过年的,我们全家用每天6500元的价格订了个民宿别墅,住3天。没想到,这是个天天被游客当成餐厅和随便参观的房子,不要说私密了,连一点隐私都没有啊!”

最近,杭州余杭区市场监督管理局接到上海孙先生一家人的投诉:春节期间,孙先生一家在余杭鸬鸟大麓寺附近的一家民宿,包下整栋别墅,共花费19500元。后来,一家人才发现,这栋别墅是民宿原来给客人吃早饭的餐厅,还有接踵而来的村民和游客把别墅当景点,一家人原本美好的假期落得天天尴尬。



(别墅资料照片)

## 还在睡梦中的一家人,被楼下的喧闹吵醒

钱报记者了解到,孙先生一家入住的,算是余杭一家网红民宿,共有20多幢房子,单晚的房价从1000元起步到1万元不等。孙先生一家包了其中一幢别墅。孙先生觉得,民宿建在山顶,私密性比较好,附近还有径山、山沟沟、双溪漂流等景点。过年了,孙先生一家计划在这里,度过一个逍遥自在的假期。

然而,入住第一天,美梦就破碎了。

孙先生包下的别墅,一楼进门就是餐厅,后面还有客厅和厨房。一楼还都是落地透明玻璃,外面的人看里面很清楚。孙先生入住时就发现,自己包的这别墅一楼餐厅里,还挂着“某某餐厅”的牌子,但当时他并没有太在意。

就在孙先生一家人入住别墅的第一天一大

早,第一拨客人推开院门——楼下大门在外面就可以打开。他们很自然地坐到餐桌上等吃早餐……接着,又来了一拨客人,同样自然地选座位坐着等早餐……

此时,孙先生一家还在睡梦中。听到楼下越来越嘈杂,他赶紧下楼,眼前的景象让他蒙圈了。

原来,这幢孙先生租下的别墅一楼餐厅,本来是给酒店客人用早餐的。房子虽然被孙先生整栋订走了,但工作人员没及时撤走餐厅招牌。住店其他客人就误以为这里是吃自助早餐的地方。

孙先生向民宿反映情况后,工作人员把等在一楼的客人请走了。

没想到,请走这一拨,后面又来了第二拨、第三拨……不是附近的村民就是上山游玩的游客。大家都觉得这房子挺好看的,就推门进来溜达,还到处拍照。

一家人发觉情况不对劲,赶紧又向民宿投诉。

第二天一大早,民宿特地派人在孙先生租住的别墅门口蹲点赶人。虽然这一天,没人走进屋子,但一家人愉快的度假心情显然已被严重干扰。

第三天,重蹈覆辙,又上演了第一天游客进门随便参观拍照的戏码。

三天,花了近2万元住宿费,孙先生一家却度过了无比尴尬的假期。

## 孙先生索赔6000元,民宿坚持赔偿2000元

当时,孙先生就向民宿方提出索赔,但对方没有答应。

住店第二天,孙先生向余杭区市场监督管理局进行投诉,称他在入住别墅期间时常有游客进入别墅。他认为,这种情况影响到了自己和家人的入住体验,要求民宿方赔偿。

第三天结账离店的时候,双方就赔偿一事协商的结果是,酒店退给孙先生2000元房费作为赔偿。

钱报记者从余杭区市场监管局调解人员处了解到,孙先生一家住的别墅二楼共有4个客房,平时是单间销售的,因此一楼大门没

有门禁。地处大麓寺旁,这里民宿、农家乐比较集中,又逢春节期间,返乡的村民和观光的游客比较多。孙先生入住期间,由于民宿方未将餐厅字样撤除、花园门关闭等原因,确实造成了游客进入别墅的情况。

回到上海后,孙先生似乎对当时和民宿方达成的赔偿不太满意,希望对方能退赔6500元一整晚的房费。

通过工作人员的多次调解,民宿方还是坚持赔偿孙先生2000元。

余杭区市场监管局相关负责人说,近两年来,随着辖区内民居民宿的日渐增多,有关

服务、食品安全等消费者投诉问题也屡见不鲜。投诉原因主要包括以下几个方面,一是通过网络、微信、手机APP等订房的游客,投诉宣传情况与现实不符;二是节假日房价临时调整存在纠纷;三是因服务不到位引起纠纷。

对于以上问题,市场监管部门提醒广大消费者在选择民宿时,一定要“擦亮双眼,做好功课”——首先,查好心仪民宿周边环境,规避可能的风险;其次,充分参考其他住客的评论信息;最后,订房前与民宿方沟通联系,看民宿方是否热心、专业,通过多方面信息综合判断民宿方的可靠性。

## 家里空调坏了,想自己去看看外机

# 女汉子爬出窗户吓懵了,雨棚上一蹲半天

本报讯 昨天,本报接到读者报料,杭州朝晖四区,有一名女子从阳台窗户爬到了隔壁的雨棚上。

上午10点,钱报记者赶到现场,在楼下遇到社区工作人员。他告诉记者,小姑娘是和男友租住这幢楼。之所以爬上了遮阳棚,倒不是因为纠纷,而是家里的空调坏了,小姑娘就爬出窗户去看一下。社区工作人员立刻赶到她家中,把她拉了上来,人已经没事了。

钱报记者去老房地社区询问了情况。戚主任介绍说,接到居民电话后,四五名工作人员立刻赶了过去。原来,姑娘当时一个人在

家。空调坏了,她就从窗户出来,踩到了3楼雨棚上查看外机。工作人员一边安慰她,让她稳定情绪,一边用绳索等工具,把她拉了进来。把人拉进屋子里后,姑娘说,家里空调坏了,现在过年,维修工也不好找,她看着内机没问题,就想看看是不是外机出了故障。她看着周边遮阳篷很坚固,仗着年轻体格好,就爬了出来。可真爬到遮阳篷上,她就害怕了,腿都打颤。工作人员批评了她的行为,提醒她还是要多注意安全。(感谢读者贝贝鸟提供线索)

本报记者 杨一凡

