



探案说法

南国都市报5月24日讯(记者 林文泉 实习生 黄舒文)夏日炎炎,周末或假期,许多家长都喜欢带着孩子去水上乐园畅玩。但入水玩耍前,衣服等个人物品一般都需要存放在储物柜。然而,有的储物柜是收费的,这笔费用是否该游客承担呢?近日,海口市龙华区人民法院审结一起水上乐园储物柜收费纠纷案,依法判决水上乐园返还游客储物柜的费用。

案件详情

水上乐园储物柜收费 市民诉至法院追回30元

近日,海口市民曹先生告诉记者,去年,他与家人到海口某次水世界游玩时,需要将衣物和毛巾放入储物柜,然而使用储物柜是要收费的,向工作人员反映储物柜不应收费,但处理无果,遂向法院提起诉讼,追回被收取的30元费用。

根据龙华区人民法院判决显示,2024年7月13日,曹先生购买了海口某次水世界主题公园的双人门票,并验票入场。鉴于该主题公园提供的是水上项目,曹先生按照要求更换了衣服,并将个人衣物及物品存入海口某次水世界指定的柜子中。

在使用该柜子时,需支付押金30元及存储费用30元,曹先生认为,由于水上项目的特殊性,更换衣服及存储个人物品是游客参与项目必需的环节。因此,海口某次水世界作为服务提供者,应基于民法典所规定的协助义务,为游客提供必要的便利条件,包括但不限于免费的衣物存储服务。然而,海口某次水世界却要求游客支付额外的柜子押金和存储费用,这在一定程度上增加了游客的经济负担,且未能充分履行其作为服务提供者按交易习惯应承担的协助、附随义务。因此,曹先生请求法院依法判决海口某次水世界退还已支付的柜子存储费用。

龙华区人民法院审理认为,依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第一款“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”以及第九条第一款“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。”的规定,曹先生作为案涉服务的消费者,其在案涉服务场所进行消费应当具有知情权和选择权,海口某次水世界需予以保障。依照《中华人民共和国消费者权益法》第二十六条第二款“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。”的规定,曹先生主张有30元未退还,海口某次水世界未就此作出回应和解释,应当承担不利后果,故法院认为应予返还,依法判决海口某次水世界向原告曹开旺支付30元。

水上乐园储物柜收费30元 海口一市民告赢了

法院判决:水上乐园返还费用



制图:李欣(即梦AI)

记者走访

多名受访者:到游乐场玩 存包被收费20元-60多元不等

针对水上乐园储物柜收费事件,记者采访海口市多名群众,受访者均认为这种情况下储物柜收费不合理。海口市民林女士表示,周末她带着孩子到海口周边一个水上乐园游玩时,也遇到这种情况,被收取20元储物费用。

“去水上乐园游玩,已经购买门票,柜子就不应该额外收费。”林女士说。

海口市民张先生反映,他们在海口某游乐场游玩,寄存行李时也被收取了储物费用30元。“前几天带着家人去游乐场玩一天,行李太多了想寄存,但是储物柜要收费。”张先生说,“我已经买了门票,提供寄存服务应该由游乐场负责。”

海口市民陈女士反映,此前去海口某动物园游玩时也遇到使用储物柜要收费的情况。“带着小孩去动物园玩,想存个包还需要花费20元。”陈女士说,“动物园面积大,要玩一整天,游客随身物品多,储物费用应由园区负责。”

海口市民李女士告诉记者,她前几天去三亚某水上乐园游玩时,在储物柜寄存随身用品时被收取60多元费用,“明明已付门票,去旅游随身行李没处放,只能放储物柜。但是储物柜还要额外收费60多元,感觉很不合理,但无奈也只能付费。”李女士说。

律师说法

案件涉案金额虽小 但有双重示范效应

针对此事,海南国岛律师事务所律师吴乙惟、实习律师杜慧叶均表示,本案判决虽然涉及金额微小,但其法律价值与社会意义具有双重示范效应。从法律逻辑框架审视,该案确立了两层司法导向:法院通过援引《消费者权益保护法》第二十六条及《民法典》第四百九十六条,明确经营者利用格式条款单方加重消费者义务的行为违法性,为同类纠纷构建了可复制的裁判规则;司法实践突破小额争议不值一提的惯性思维,通过程序正义赋予微权益同等保护力度,实质性破解消费者维权成本收益倒挂的实践困境。

本案也折射出消费市场法治化转型的必然路径。当前旅游消费领域存在的隐性收费乱象具有双重危害:表面看是景区将基础服务异化为牟利工具,实质是透支区域旅游品牌信用资本。当储物、卫生等标配服务被拆解为二次收费项目,消费者被迫陷入沉默的强制交易状态,这种短期逐利行为将导致三重恶果——游客体验值折损、口碑传播负反馈、区域经济可持续发展受阻。司法机关通过典型案例释放明确信号:唯有构建明码实价、质价相符的消费生态,才能实现从流量经济向质量经济的跃升。

据介绍,本案的里程碑意义不在于个案胜负,而在于为消费市场法治化提供了可复制的裁判范式。当司法实践形成小案大治的示范效应,消费者将更主动运用法律武器,经营者会更审慎地设计交易规则,监管者会更精准地把握执法尺度,最终推动形成消费者敢维权、经营者守规矩、监管者善作为的三维治理格局。