

# 一家酒店大堂租给了两对新人

## 婚礼预定麻烦不断

目前不少新人扎堆结婚，导致预定酒店困难，不少大的酒店半年甚至一年前就被预定空了。新人们都赶着早订酒店，泰城市民刘国军也是抱着这种想法早早在酒店挂上了号，可是没想到随着婚期临近，酒店却“不见”了。刘先生立刻向周围人打听，原来这个酒店

竟然已于一个月前倒闭了。刘国军缴上的订金打了水漂，婚期也只好因此而推迟。

办婚礼，酒店预订是大事。可是在酒店预订过程中，消费者遇到的纠纷也不少，泰安市工商局消保科工作人员介绍，在关于婚礼的消费者投诉中，酒店预订占了大头。泰山区消费者协会巩仕

伟科长说，刘先生遇到的这种情况还是比较少见的，一般在中小型饭店可能出现，消费者可以选择较大的信誉好的饭店以避免出现该种情况。

“本来预定了整个大厅，没想到大厅被分成了两半。”王先生说，他办婚礼时也遇到了意想不到的尴尬事，他在酒店预订了一

个大厅，虽然他只预定了其中的20张桌子，但是酒店承诺当天只有他们一家使用这个大厅。但当天婚礼时他却发现，大厅被屏风隔成了两半，另一半安排了其他客人。“这婚礼办得让人窝火。”王先生气愤地说，他已经跟酒店说明自己要办婚礼，但酒店却将酒店大厅租给了两户人家，酒店这

种擅自调整的举动，让他十分被动。

泰山区工商局消保科杨女士告诉记者，预订酒店前一定要将各种可能出现的问题都想到，同时和酒店签订明确的书面约定，这样不仅能够避免出现纠纷，消费者维权时也方便取证。

(本报记者 陈新)

# 留心身边“美丽陷阱”

## 面对“潜规则”消费者要瞪大眼睛

本报记者 陈新 李芳芳

### 陷阱一：二次消费，套餐缴费仅是开始

泰城林女士说，4个月前，她在泰城一家影楼拍婚纱照，最终选择了一套1599元的套餐，套餐中规定可以挑选5套礼服，送两本相册，可免费选择照片30张。“我是冲着价格比较优惠来的，没想到交的这1599元钱仅仅是个开始！”林女士说。

林女士说，拍摄婚纱照时，她原本在影楼看上的漂亮婚纱根本不能选用，接待员称这是尊贵区的礼服，她的套系不够，需要升级服务，升级的代价就是每件加收100元。“挑照片的时候更绝了，30张照片看起来很多，可是挑选起来却根本不够，有很多好的照片你也舍不得放弃，最后就只好多挑，多挑就要另收费，每张20元。”林女士说。

“不少影楼套餐里用词都很模糊，选

择了套餐以后，后期还要再交钱。”市民王女士说，她也遇到了和林女士一样的情况，但是没有办法，抱着一生只此一次的心理，她只能忍了。

3月13日，记者走访了泰城几家婚纱摄影店，工作人员普遍承认婚纱摄影行业的确存在二次消费的问题。“选完套餐，如果想要多加衣服，摆件都要另收费，包括相册内页的设计都有可能另收费。”推销员魏女士说。“有一些店，套餐里承诺给你两本相册，30张照片可选，其实两本相册一共40多页，30张照片根本不够用，如果不另选两本相册的照片就会有重复。很多新人为了让相册更美观只好多选，多加一张就是几十元钱。”一家婚摄摄影店老板刘女士向记者透露。

**D11** 齐鲁晚报 今日泰山

2011年3月15日 星期二

# 婚庆

冬去春来，正是拍摄婚纱照的好时候，不少新人趁着春暖花开的时候赶拍婚纱照。婚纱摄影店生意走红的背后，有关消费的“潜规则”却困扰着广大新人。在今年“3·15”前夕，记者结合相关投诉，对这一行业的消费状况进行了走访调查，揭露该行业的“潜规则”。



顾客在婚纱摄影店咨询。  
本报记者 陈新 摄

### 陷阱二：强迫购物，一个安瓶身价翻十倍

“化妆师给我化妆时，问我要不要安瓶，我说不需要，化妆师的脸色接着就变了，妆也不好好给化了，最后化出来的妆竟然一个眼睛大，一个眼睛小！”说起自己拍婚纱照的经历，市民刘女士说那简直就是一场噩梦。“安瓶就是一种定妆液，不用根本不影响妆容。”刘女士说，影楼就是通过这种手段强迫消费者购物的。

不少顾客向记者反映，在影楼拍摄婚纱照时，不少化妆师都会向顾客推荐购买安瓶、粉底等化妆品。这些化妆都是另收

费的不能自带，不仅如此，在市面上仅售十几元的安瓶，到了这里却卖到一二百元。

记者了解到，婚纱摄影行业的化妆师为了拿提成，向顾客推销化妆品，已经成了业内人尽皆知的秘密。“如果化妆师向你推荐化妆品，那是他个人的行为，和我们店没有关系。”对此情况，一家影楼的推销员告诉记者他们也很无奈，不少影楼的化妆师是外聘的，他们管不了化妆师。

### 陷阱三：拍的不满意，照样不退钱

“明明说不满意可随时退还订金，但我们要求退的时候就退不了。”胡女士不满地说。去年下半年，她预定泰城校场街一家影楼拍摄婚纱照，并交纳订金200元，后来因为婚期推迟，她又不想照婚纱照了，但是影楼拒不退还押金。

记者走访发现，每当顾客进入，婚纱摄影店业务人员总是极力推荐顾客先交订金，有的店按套餐价格的百分之二十收取订金，有的店直接让交一两百元钱。而这个订金一般是不能退的，一

位婚纱摄影店老板对记者说，如果你缴了订金，但在约定的日子不能拍照，婚纱店可以给你改时间，但就是不能退订金。

记者走访发现，大多数婚纱店都没有退换商品做出明确的规定。“我们拍出的照片肯定包您满意，我们这么多顾客没有表示不满意的。”不少婚纱摄影店推销人员都这样表示，而事实上，大多数对自己照片有不满的顾客，为了避免麻烦都不回去找商家。

### 陷阱四：相框与照片格格不入

“婚纱套系内一般包含照片放大服务，商家也会向顾客推销相框。在工作人员的带领下，我就选起了相框。”谢小姐说，影楼展示时，样框和里面的样片制作是一致的，比如皮纹框里面就是皮纹制作的照片。如果同意订制，那么商家便会在订单上写下“皮纹框+油画制作”。

过了一段时间之后，谢小姐来到影楼拿自己的照片，却发现自己订的皮纹框与照片油画设计格格不入，这时商家才告知，另外制作皮纹照片需要额外收费。

同样的问题还出现在海报制作费上，市民夏女士告诉记者，自己的一次经历表明，本应包含在套系的服务项目之

内，表面上来看，好像不需要有什么额外支出，但等到消费者选照片时，影楼便会告知制作海报还需要有个背景，背景需要另外付费制作。“因为一幅数码作品往往是几张照片的组合，影楼便借机要求顾客购买更多的照片以满足制作要求，一旦应承下来，那么数码相册制作后，整个婚照支出将高达万元以上。”夏女士表示。

泰安市消费者协会工作人员表示，对于此类消费，消费者应和影楼事先有个约定，最好有一纸合同，明确违约责任。在拍摄前可支付定金，而不必付足全额费用，待全部拍摄完成后再付余款。

### “分包转包”拉低婚庆质量

本应在早上9点到达的两辆婚车，直到9点30分才蒙着厚厚的尘土匆匆赶到。上个月刚刚办完喜事的泰城市民于先生，因为迟到的婚车不得不把婚礼延迟了半小时。

“让新人的婚礼顺利完成是婚庆公司的本职，婚车迟到这种现象理应避免。”于先生认为婚庆公司应当为失职行为给自己一定的经济赔偿，然而一个多月的交涉，他发现索赔并不容易。

婚庆公司称婚车司机并非公司员工，与公司仅存在临时雇佣关系，婚车迟到也是因为司机私自联系了别家婚庆公司造成的，所以婚车司机应当为迟到负责。

“归根结底，于先生的遭遇就是由婚庆公司的转包分包造成的。”泰安市婚庆与庆典行业协会会长杨杰介绍，目前大多数婚庆公司规模小，甚至很多只是一个人的“皮包婚庆”，接单完全依靠“雇佣军”。这些临时拼凑的工作人员缺乏相关职业素质，婚礼现场没有配合和联系，出现问题就“打一枪换一个地方”，消费者难以追责。

(本报记者 李芳芳)

### 主持人迟到 闪晕新人

“不少婚庆主持不仅不带来好的效果，反而给新人添乱。”泰城郑女士说。她参加过几次婚礼，发现不少婚礼主持素质较差，导致婚礼场面气氛尴尬。“一个婚礼主持竟然在婚礼上讲黄段子，我看到当时新娘，新郎的脸都白了，真是太不像话了。”郑女士说。

今年1月18日，徐先生举行了婚礼，本来为了省事他找了婚庆公司，没想到婚庆公司不守承诺，原定婚礼在上午11时举行，主持应在11点以前到并指导新人进行婚礼彩排，他请的主持人直到11点40分才到，迟到了半个多小时。“左等右等就是不来，客人都急了，别提场面有多乱了！”徐先生气愤地说。

泰安市婚庆与庆典行业协会会长杨杰说，泰城大约30%的婚庆公司没有正式营业资质。目前，泰安市正对婚庆及婚纱摄影行业进行规范，建设婚庆行业示范一条街。消费者在接受婚庆服务时一定要先看清商家的资质，记得索要正式发票，如果遇到纠纷可以向婚庆与庆典行业协会或消费者协会投诉。如果投诉的对象是他们行业协会的会员，他们将予以调解，如果不是，他们将联合消费者协会进行调解。

(本报记者 陈新)

**担当**  
**3·15** 特刊

编辑：侯海燕  
美编：姚继贵  
组版：赵春娟