



天后来取的时候发现丢失了。因为酒店监控录像设备损坏，无法查清。”

这一次不愉快的酒店之行，似乎只是周先生母子在上海各大酒店之旅的“序曲”。

“为了理疗，我们母子从2022年1月开始租住在上海市普陀区的M酒店。”这一次，周先生母子和长寿路的M酒店也闹得不欢而散，且上了新闻报道。

M酒店当年接受采访时表示，当时94岁的周老太因为有老年痴呆症，会在餐厅、楼梯等公共区域小便，严重影响酒店卫生和声誉。而周先生则指责酒店限制他们母子活动，提供的餐食不符合当初签订的合同标准，每个月8800元的住宿费用高于其他客人，并弄丢了他母亲价值1000元的假牙……

彼此矛盾难以化解之后，周先生母子2022年9月30日解约离开。谁知当天离开酒店时，因为酒店员工不提供搀扶、也不帮忙拿行李，周老太因此摔了一跤。“我们住在11楼，走电梯就两步。9月30号上午10点多，我叫了网约车，车开到酒店边上来，离大厅就几步路。这跟网约车没有关系，我扶她时，手上因为行李太多不方便，所以一下倒下去，我母亲不慎撞在颧骨这里，造成左眼失明。”

至此，周老太双眼失明，对外界十分恐惧，除了儿子谁也不信，周先生几乎一刻也不能离开。

周先生带母亲去了附近的G酒店住宿。这一次，周先生又和G酒店产生了纠纷，又上了新闻。

因为月租金一万五，而周先生和母亲的退休工资加在一起只有八千多。所以周先生希望房费可以算酒店所在集团的积分，这样还能有点会员优惠或抵扣。但这一要求遭到了G酒店的拒绝。

因为双方闹得很不愉快，周先生向有关部门投诉。在政府

周先生在静安区的无电梯老公房，暂时不适合老母亲居住。摄影/杨维格



介入调解下，2023年9月30日租约到期后，G酒店又让周先生母子免费住了两个月。

但从此以后，周先生表示自己上了普陀区酒店的“黑名单”，和母亲不得不租住到远离市区的嘉定安亭的R酒店，但是想不到双方仍然闹出如此纠纷，周先生再次求助于媒体。

而且，除了准备告R酒店以外，周先生还准备告G酒店。

## 律师解读：酒店不是养老院

对于周先生母子的遭遇，上海市君悦律师事务所合伙人朱平晟律师表示，周先生和酒店的订房确认书可以视作合同。消费者享有公平交易的权利以及受到尊重的权利，一般情况下酒店方不应该随意挑客。但本案例的实践中，又面临一个新问题。

“如果老人已经失智，那么她就是限制民事行为能力人甚至是无民事行为能力人，是没有自主交易能力的，需要监护人履行监护职责，所以如果在没有监护人来履行相应职责的情况下，酒店是有权拒绝订立合同的。同时，因为失智或失能老人住在酒店里，行为不可控，可能会引起其他客人的不适、不满。酒店就可能对老人做一些特殊的安排，这又引起了老人一方消费者的不满，进而引发矛盾，我们觉得双方都比较无奈。”

在朱律师看来，酒店原来的设置是为了方便普通消费者的，案例中为了照顾特殊人群的特殊需求，已经做了特别处理，应该说已经为消费者尽了义务。“其实在很多地方，一些老人把酒店当养老机构，觉得住酒店比在家里或者养老机构更方便。但这是一种功能的错位，酒店并不具有养老的资质和相关的能力，包括服务理念、服务技能、服务设施（适老化设备及环境改造）。因此，对双方来说风险都很大。一方面，老人的安全无法得到很好的保障；另一方面，如果老人发生意外，酒店的商业风险和法律风险也会急剧上升。其实，政府已经在大力发展机构养老，以及推动社区居家养老。周先生不妨换个思路养老，如换住到底楼或者有电梯的房屋，并且申请居家养老服务。”

截至发稿时，周先生依旧每天奔波于昆山酒店和安亭医院之间。而他静安区没有电梯的老房子，并不适合照顾高龄失能的老母亲。

周先生的情况虽然是个案，但也值得深思：如何用社会体系去支持罹患阿尔茨海默病家人的照护者，如何让患者和家属更有质量地生活。☑