

2000元的购物卡这不能买那不能买

记者调查线上线下单用途商业预付卡使用乱象

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 关楚瑜

“拿着2000元的购物卡，本想好好消费一番，却被告知有支付限制，几乎什么都买不了，那我还办这个卡干什么？”

今年春节前，北京市朝阳区居民林琳来到家附近的一所大型商超，选了一大堆年货，在结账时却发现大部分都不在购物卡的可用商品范畴。

林琳发现，这家超市里至少90%的商品不能用购物卡支付，比如生活必需品和零食品类完全不能使用，只有冰箱、洗衣机和空调这种大家电，还有部分冷冻海鲜和蔬菜可以使用。

近年来，各行业的许多商家都推出了储值卡，如美容美发店、餐饮店等充值类会员卡等，这种卡都属于单用途商业预付卡，由某企业发行，只能在本企业或同一品牌连锁商业企业购买商品或服务。

然而，《法治日报》记者调查发现，这类储值卡在实际使用过程中暴露出诸多问题，有的商家设置了支付限制，导致消费者有卡却买不了想要的商品，有的消费者办卡后遭遇退卡难、退款难等情况。

储值卡如果存在限制消费的情况侵犯了消费者的哪些权益？商家是否可以拒绝消费者的退款需求？购物卡、会员卡使用受限时，消费者应该如何维权？

购物卡消费支付受限 线上购物莫名被拉黑

今年1月初，北京、沈阳、昆明、无锡等地传出“家乐福购物卡结算受限”的消息，大量消费者称在家乐福购物后用购物卡支付时受到限制，引发社会广泛关注。有消费者说，以往家乐福的购物卡可以用于支付所有商品，但现在只有少部分商品可以使用购物卡支付。

值得注意的是，部分地区的家乐福超市发出了退卡通知。例如，1月18日，湖南长沙家乐福芙蓉广场店宣布将在2023年1月30日前正式闭店，即日起至1月31日，芙蓉店服务中心卡部柜台为顾客现场办理退卡业务；若未能在期间内办理退卡手续的，只能前往350公里外的武汉家乐福光谷店继续使用或退卡。

1月29日，湖南长沙居民陈明前去登记退卡。“现场人非常多，我排了3个小时，虽然有公告称应退尽退，但如果过了时间，再想退卡就要消耗大量时间和精力和经济成本了。”

记者调查发现，除了线下的超市购物卡外，还有不少消费者反映线上超市的购物卡同样存在使用受限的情况。

因为开通购物卡往往会有优惠，并且消费时平台也会有一些活动赠金，经常网上购物的湖南株洲的李欣在某线上商超开通了一张储值卡。因为卡里还有50多元余额，她想在活动期间用掉，但她点击支付时页面一直弹出小窗称“同一时间下单人数过多，建议您稍后再试”，导致她一直无法成功购买商品。

从李欣给记者分享的支付页面可以看到，她的超市卡是在在支付时直接选择抵扣商品价格的，只是无法成功支付。

“我刚开始真的以为是购买人数过多导致卡顿，但是用家人的账号购买同样的商品时，发现是可以购买的，并没有出现‘下单人数过多’的提示。我当即联系专属客服反映这个情况，但是依旧没有解决问题。”李欣说。

记者在社交平台 and 第三方投诉平台上发现，像李欣一样遇到这种无法使用线上超市卡余额的消费者还有很多，不少消费者反映账号莫名其妙无法使用了，就像“被拉黑”了，从而导致卡里成百上千元的余额无法使用。

广东深圳居民刘丽是某线上超市的忠实用户，已经下单过几百单商品。“我的超市卡里充值了1068元，现在还剩300多元，但是想买的商品一直下不了单，询问客服什么时候能让我恢复下单，对



方一直表示‘我们无法核实你不能下单’。联系客服退卡，客服说退卡的话要扣除当时赠送的43元。”刘丽说，这一系列操作让她寒了心，退卡以后再也不买了。

消费限制属违约行为 价格差异或涉嫌歧视

值得注意的是，在支付受限的情况下，能够用购物卡支付的少数商品还存在溢价问题。林琳说，她用购物卡买了5块鲈鱼，结账的时候发现花了800元。“没有想到会这么贵，我之前买过类似的，也就一两百元。”

记者在社交平台上看到，有多名消费者称在线下超市购物时遇到过购物卡结算商品溢价严重的问题。一位消费者吐槽说：“购物卡只能用于指定的商品结算，同样的商品，用购物卡结算要90元，选择其他的支付方式40元即可。”

对于线上线下超市购物卡支付受限、付款方式不同价格不同、“被拉黑”无法使用等情况，中国人民大学法学院教授叶林认为，这是给交易者设置障碍，实质就是变相要求消费者采取对商家有利的付款方式，侵犯了消费者的公平交易权和自主选择权。

对于商家限制购物卡消费的这一行为，叶林认为，当消费者向商家购买预付卡时，消费者就与商家建立了合同关系，在这个合同关系里，双方可以自由商量使用的权限，例如哪些商品可以使用，是否有优惠等。如果双方在约定时并没有对预付卡的使用方式和范围作出限制，但是消费者使用预付卡消费时却被告知使用受限，这就相当于商家改变了双方的合同条款，构成合同违约。

“在一些特殊的情况下，也不排除构成欺诈的可能性。但是这需要举证证明商家在售卖预付卡时确实存在欺诈性的行为，例如，故意设置诱导消费者充值，但购物时实际上无法支付。”叶林补充说。

对于部分商品用购物卡支付与其他支付方式存在较大差价，北京云嘉律师事务所律师赵占领说，对于同一商品而言，使用购物卡结算的价格高

于不使用购物卡结算这种做法涉嫌侵犯持卡消费者的公平交易权。

叶林说，使用不同的支付方式存在较大的差价，就相当于一种商品设置了两种不同的价格，这是对预付卡持卡人的消费歧视。

节日不能使用会员卡 消费者退卡退余额难

除了超市购物卡外，在美容美发、运动健身、餐饮等行业，也有许多商家通过优惠的方式吸引消费者充值办卡进行预付式消费。然而，记者调查发现，在实际使用过程中经常会有过年期间不让刷卡、退卡难的问题。

广东中山居民张平在一家美甲店充值了会员卡，平时做美甲，接睫毛可以用卡内的余额，并且还可以享受8.8折的会员优惠。但是春节期间，张平去做美甲时却被告知节假日不能使用会员卡的余额付费。

“办卡时没人告诉我会会员卡还会有使用期限限制，店员还承诺过‘不限期使用’，结果在我做完美甲想要付款时才跟我说这个规定。”张平回忆说。面对她的质疑，美甲店店员态度强硬：“会员卡内的余额用完就会恢复正常使用，过年‘全世界’都不能用会员卡了。”

在采访中，有很多消费者反映了同样的情况——节假日期间不能使用会员卡内的余额付费，必须支付现金。甚至有的消费者称，在办理会员卡前特意确认过年能刷卡才办理的，结果商家转头就变卦不让刷卡，还有的商家在过年期间虽然支持会员卡支付，但取消了会员卡对应的折扣。

不少消费者反映，美容院、美发店经常拒绝会员卡退卡、退款要求。

广东佛山居民李乐在某美容院充值了540元，可以在店内做5次头皮护理的项目，充卡后她只在店内消费了一次。由于李乐被公司调去别的城市工作，当地并没有这个品牌的美容院，便向商家提出退款。但是商家称，卡内余额的钱只能兑换店内的面部护肤产品或者面膜，不愿意的话只能自行将卡转售给他人使用。

赵占领说，若消费者在消费过程中遇到商家限制购物卡消费，拒绝退款充值会员卡内余额时，可以依法向发卡企业所在地商务主管部门进行举报。“同时，建议消费者办卡时理智消费，了解办卡规则，避免让心怀不轨的商家有可乘之机。”

漫画/李晓军

□ 本报记者 陈东升
□ 本报通讯员 吴 俊

“注意！本案风险等级5级，概率95%，具体风险构成如下：现金交付5万元以上……”近日，浙江省台州市三门县人民法院法官楼星飞收到一则来自“虚假诉讼协同智治”应用的消息提示，他承办的一起民间借贷纠纷案件，借条中的“43万元现金交付”引起了系统的预警，进而引导法官在调解中发现虚假诉讼事实。

自动识别、自动预警，浙江法院近日在全省上线“虚假诉讼协同智治”应用，为法官防范和打击虚假诉讼提供大数据支撑，为法院自主查处、主动出击提供有力保障。

虚假诉讼扰乱秩序 破解难题刻不容缓

虚假诉讼严重扰乱市场经济秩序和司法秩序，侵害诉讼当事人合法权益，败坏社会风气，损害司法权威，危害极大，人民群众对此深恶痛绝。

为有效破解虚假诉讼发现难、识别难等司法难题，持续深化防范和打击虚假诉讼专项行动，2022年初，浙江省高级人民法院确定由绍兴市中级人民法院牵头嵊州市人民法院和三门法院，共同开发建设“虚假诉讼协同智治”应用。

一直以来，虚假诉讼存在发现甄别难、标准统一难、跟踪监管难等现实问题，令防范打击虚假诉讼工作步履艰难。

三门法院副院长王茜介绍，仅三门法院一家，在多年打击虚假诉讼的实践中针对民间借贷类案件梳理出虚假诉讼异常特征41条，但依旧无法全面概括，每隔一段时间都会补进新发现的特征项目，判定标准统一难的问题可见一斑。

然而在传统办案模式中，法官因办案经验参差不齐，对于证据审查标准仅能达成基本共识，实际审理中对哪些异常行为可以怀疑存在虚假诉讼、关键证据缺失是否可以认定伪造事实、虚假陈述是否可推定虚假事实等问题上的判断标准各有不同。

案件之间信息的茧房化、数据的孤岛化、线索的碎片化，是摆在法院开发小组面前的难题，而互联互通的数字化应用成为他们破解困境的利剑。

筛选归纳案件特征 “三步走”开发应用

从何入手开发应用？

绍兴中院审判委员会专职委员张凯告诉《法治日报》记者，虚假诉讼表现形态虽然各不相同，但在同类同级案由中又有共性特征可循，比如原告是职业放贷人身份，原被告间是特定亲戚朋友关系，庭审中无实质性对抗或迅速主动调解、被告财产正在执行分配等情形，是借贷纠纷中的共性特征。特征对应越多，认定为虚假诉讼的概率就越大。

基于此原理，开发小组从“三步走”着手开发。

第一步是明确重点案由。据统计，近年来虚假诉讼发生领域相对集中。对此，选定民间借贷、房屋买卖、房屋租赁、债权转让、股权转让、保险理赔、劳动报酬追索、建设工程合同纠纷8个高发领域，覆盖面超过80%，并重点以民间借贷和房屋买卖为样本先行开发，逐步全覆盖。

第二步是细化特征处理。针对同类案由的共性特征，分别梳理、归纳、汇总标签特征，比如民间借贷纠纷就细化分解出5类共79项标签特征，作为风险预警标签。此外，在技术层面，开发小组开发了自动识别、抓取和对标功能，能够从内部案件基本信息、起诉状答辩等文本材料以及全省关联案件，以及从外部接入的公安、房产等相关共享数据中，进行标签一一对应。

第三步是标签权重赋值。根据经验法则和大数据分析，开发小组为每个标签按照频次、关联程度、影响程度、科学赋予权重分值；基于案件、人员命中的风险标签，计算相对应的风险概率，按照分值高低，由低到高划分为5个风险等级，并根据不同等级分类监管。

“虚假诉讼协同智治”应用于2022年7月在绍兴两级法院上线试点运行。试运行期间，共提示浙江省2021年以来涉虚假诉讼风险案件23万余件，涉虚假诉讼风险人员40万余人，关联案件提示预警率100%。绍兴法院查处虚假诉讼案件数量从7月的153件提升至10月的439件，查处率从27.24%上升至47.53%，均位居全省第三，主动查处率提升近17%。

实时评估风险概率 全信息“一屏掌握”

近日，嵊州法院经开庭在审理张某诉徐某、俞某民间借贷纠纷一案时，“虚假诉讼协同智治”应用在案件风险标签分布图中对虚假诉讼风险进行了展示，具体风险构成中提示“原告曾涉‘套路贷’虚假诉讼相关刑事罪名且风险度80%”。

经过预警，承办法官从风险点出发，进一步与原、被告核实本案事实，发现双方对归还金额的陈述不一致。在被告出具了相应还款记录后，原告承认向法院作了虚假陈述，并自愿接受法院的处罚。嵊州法院依法对原告某处以罚款。

这一案件审理中，“虚假诉讼协同智治”应用的智能画像、风险预警、风险管控3个场景都发挥了作用。

绍兴中院审管办主任毛巨波向记者介绍，“虚假诉讼协同智治”应用以数据采集无感化、预警流程智能化、评定分析自动化、数据可视化创新模式，构建“一屏统揽、二维分析、五级预警”的风险防控体系，嵌入到办案系统中。

据悉，针对传统人工识别存在局限性，数据支撑少、关联弱、查询难等难题，“虚假诉讼协同智治”应用汇集全省后台业务数据，自身案件信息以及外部数据，串联起碎片化信息，形成完整的数据库，一屏、一页、一次展示人员和案件画像信息和标签。

随后，“虚假诉讼协同智治”应用实时智能评估案件虚假诉讼风险概率，对人员与案件评定一至五级风险等级，等级越高，越需要引起关注处理；列明特征标签，便于快速定位和精准查找。

最终，该应用设置“风险标签增设”和“风险等级自定义管理”功能，“自动+人工”模式，有利于提升风险定位精准度；应用建立驾驶舱，“一屏掌握”整体情况，辅助决策分析。

目前，“虚假诉讼协同智治”应用初上线，还存在覆盖不够全面、预警不够精准、规则不够明晰等问题。下一步，浙江法院将进一步积累丰富样本，打通公安、检察、市场监管等部门数据壁垒，深化案由甄别工作，提高预警准确率，努力实现全方面覆盖、全方位监测、全闭环管理。

浙江法院上线「虚假诉讼协同智治」应用 对虚假诉讼风险自动识别预警

3斤肉上桌只剩1斤多店家称是正常现象

□ 本报记者 张守坤

“我们点了3斤肉，结果菜端上桌之后重量只有1斤多。从店员到厨师再到老板都说菜品缩水是正常现象。”

在天津工作的张文(化名)不久前和几位朋友一起来到一家铁锅炖吃饭。店内富有东北特色的装修和座无虚席的大厅让张文对菜品充满期待，但等到菜上了桌，张文感觉到不对。

张文告诉《法治日报》记者，他们点的3斤肉包括1斤鸡胸肉、2斤鸡胸肉，服务员把菜倒进锅里后，分量一眼看上去就不对，而且只能看到鸡头和鸡爪。“我们刚开始以为是饭店少上了肉，便叫来服务员询问情况。服务员表示菜品已经上全了，还找来了厨师，厨师说这些肉都是他刚刚炒过的，鸡肉鸡胸肉都在不会有错。”

最后，饭店老板也来了，坚持说菜品没有任何问题：“我们的肉分量都是足的，只是生肉变成熟肉的过程中会缩水，1斤生肉制成菜品可能在6两左右，这都很正常，不信的话可以去后厨看。”但当张文真准

备去看时，老板却又借故离开，摆摆手说“店里生财忙，不要再闹了”，还说多送他们一份花卷和贴饼。

“这样看来，3斤肉熟了后可能只剩一半，缩水多少全由老板说了算，根本不公平。”张文说，除了肉量少，肉的内容”也让他们感到不满，“锅里鸡脖鸡头鸡屁股都有，还有全是白膘的带皮鸡肉，真正能吃的没多少。”

缺斤短两、菜品缩水、以次充好、掺杂水分……张文就餐时遇到的糟心情况并非个例。北京市民孙洋(化名)不久前来到一家蒸汽石锅鱼店就餐，在选鱼时，老板不仅将桶和里面的水一起称重，结账时本来3斤多的鱼，却按4斤计算收费。

近日，海南省三亚市综合行政执法局发布多批旅游市场整治典型案例，就有商家擅自偷换消费者提供用于海鲜加工的活鱼，在销售皮蛋的过程中存在掺杂水分、缺斤短两等情况。

中国法学会消费者权益保护研究会副秘书长陈音江向记者介绍，类似这种“缩水”的缺斤短两行为，是餐饮界不够诚信守法商家的借口。不只是肉，很多食材煮熟后都会严重缩水，餐饮机构作为

专业一方，生熟关系应当提前进行说明，或者在菜单上标明，顾客要求对菜品进行查看，称量时也应配合，充分保障消费者的知情权和选择权。

陈音江举例说，假如消费者要了一份炒鸡，结果全是或者大部分是鸡头鸡脚这样的边角料，明显不符合一般人的消费习惯，属于以次充好，涉嫌侵犯消费者的知情权和公平交易权。

中国政法大学副教授、中国法学会商法学研究会理事兼副秘书长朱晓娟认为，就餐中的消费者权益保障问题是关系民生的重大问题，各方应共同打造和维护安全、合理、公平的就餐质量、环境与秩序。

朱晓娟建议，商家要树立长线思维，诚实守信，应该依照餐饮行业惯例对就餐食材的计量方式等进行明示告知。对于行业协会而言，应该针对餐饮消费中反映的普遍问题进行针对性行业指引，出台自律管理细则，引导餐饮行业建立并执行合理的行业惯例，要求餐饮企业对事关消费者合法权益的相关事项进行必要的解释与说明，做到让消费者明明白白消费，充分发挥行业协会的引领作用。