



预付消费优惠多 法律风险需防范

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 瞿叶娟 武义翔

近年来,预付式消费已成为一种热门的消费方式,“健身卡”“美容卡”“培训卡”“住宿白金卡”等预付项目层出不穷。商家以预付优惠吸引消费者,往往预付越多优惠也越多。但本该是“双赢”的消费模式,却在实践中产生了诸多纠纷,“交款容易退款难”“表面优惠实际吃亏”等问题困扰着许多消费者。

针对上述情况,北京市房山区人民法院法官梳理了预付领域相关纠纷,以期通过以案释法,提醒商家和消费者增强风险意识,防范化解纠纷,确保预付落地,顺利实现预期。

储值半年公司注销 卡余额应当退回

高某花费65000元在某休闲会所办理了会员卡。后因经营不善,该休闲会所公司关闭注销,高某会员卡中剩余61000元余额未消费。高某以会所公司股东张某为被告提起诉讼,要求退还61000元。法院经审理查明,法定代表人张某是该会所的唯一股东。2022年5月,高某通过POS机向会所支付65000元预付款。同年11月,会所办理了登记注销手续,张某在公司清算报告及注销公司的股东决定书上签字。

法院认为,当经营者出现停业、注销等情形,导致预付式消费无法兑现时,应当及时以电话、短信或者微信等方式联系消费者,告知相关情况。消费者可以要求退款,经营者应当按照约定退还预收款余额。公司清算时,清算组也应当将公司解散清算事宜书面通知全体已知债权人。清算组没有履行告知义务,导致债权人未及时申报债权而未获清偿,债权人可以要求清算组成员对其损失承担赔偿责任。公司注销后,消费者可将公司股东为被告,向法院提起诉讼追回预付款。

本案中,虽然高某与会所之间未签订书面合同,但结合高某提供的付款证明、消费频次记录以及消费扣款等证据,可以认定双方成立事实合同关系。张某在公司存在债务的情况下出具债权债务已经结清的清算报告,作为股东应对公司债务承担偿还责任。最终,法院判决张某退还高某61000元。

法官庭后表示,消费者在储值消费时应保持谨慎态度,例如,办卡前认真核实商家资质;与经营者签订书面协议;注意保留消费记录、协议、发票等相关证据,尽量在每次消费完毕后让商家签字确认,做到心中有数;同时,尽量避免一次性大额储值,经营者应对消费者有重大影响的内容,如设定有效期限、预收较大金额等,以书面合同方式作出风险提示。

产品并非私人专享 注销会员理当退款

申某在某美发店充值15000元办理会员卡,并支付了28548元购买了30次头皮护理,护理方案为“清、补、固根、控油套盒”,美发店为此赠送给申某一套洗护套装。随后,申某又充值55000元。2023年1月,申某和女儿在美发店染发烫发。申某认为染发效果不好,服务水平差,当即申请退款。美发店同意退款,但双方对退款金额有争议,申某诉至法院,要求退还储值款97000元。

美发店辩称,28548元是申某购买的护理套盒,该套盒仅由申某个人使用,产品属于申某的私人物品。这笔钱不是传统的储值消费,不应该退还。法院认为,申某向美发店支付费用用于美发储值,并购买了头皮护理,双方虽未签订书面合

网上搜到自家商标 谁来为此承担担责

□ 本报记者 梁平妮

荣光公司通过在百川公司的搜索平台搜索“荣光黄焖鸡加盟”后,发现有以其商标作为关键词的链接,链接底部显示“龙舞公司广告保障”字样,点击“保障”选项后显示企业档案为龙舞公司。经查询,涉案链接域名的ICP备案主办单位为捷径公司。为此,荣光公司向山东省济南市历下区人民法院提起诉讼,主张上述行为构成不正当竞争,要求被告网络推广商龙舞公司、基建站服务商捷径公司,引擎搜索商百川公司共同承担侵权责任。

法院查明,捷径公司系基建站服务商,龙舞公司通过捷径公司经营的网站购买基础建站服务,如域名空间、网站模板等,根据基建站网站的公示合同,捷径公司对域名空间中的网页内容没有实际控制权,且署名权。

法院认为,龙舞公司虽称涉案网页与其无关,但涉案链接的实名认证企业信息及网页宣传信息均指向龙舞公司,且被告捷径公司提交的证据亦证实龙舞公司在捷径公司经营的基建站网站上注册账号并进行宣传推广,故龙舞公司系涉案行为的实施主体,应承担相应的责任。关于捷径公司,因其仅为客户提供建站技术服务,未有证据显示其存在向客户提供关键词的行为,应认定其与龙舞

同,但已成立合同关系。美发店未提交证据证明提供给申某使用的头皮护理套盒仅能由申某使用,且双方就28548元用于购买护理套盒并未达成合意,据此认定申某购买的是护理次数而非护理产品。扣减赠送的洗护产品及两次头皮护理费用后,法院判决美发店退还94600元。

法官庭后表示,实践中,美容、美发等领域的消费项目较多,对应的预付款也较复杂。消费者与商家对支付款项性质争议较为普遍,是购买商品的对价还是预付款,需要综合商品特征、使用情况、付款方式、双方合意等情况确定。为避免付款性质争议,经营者与消费者应签订书面合同,详细列明消费项目种类及收费标准等内容,并合理分配解除权,双方应本着平等、诚信原则合理解释争议条款。双方无法达成一致时,可向消费者协会申请调解,向工商部门投诉、申请仲裁裁决或者向法院提起诉讼。

美容师辞职欲退卡 理由不充分属违约

2017年,魏某在某美容会所办理了会员卡。双方签订《储值会员服务协议》,约定魏某储值20万元成为至尊会员,美容会所每年年初赠送余额10%的积分,至尊卡每年赠送的积分,自积分会员卡之日起算,有效期为一年,到期未使用完毕即清零。在履行期间,因一方违约导致协议无法履行的,违约方应支付2万元违约金。

此后,魏某陆续在美容会所购买了胶原蛋白培植套餐、减肥塑形等服务。2023年2月,魏某因为一直为其服务的美容师离职,对美容会所提供的美容服务不满意,不同意继续履行合同,起诉到法院要求美容会所退还服务费197643元。

美容会所表示,现在店面正常营业,不同意解除合同。美容师离职不是解除合同的理由。法院认为,魏某以美容师离职,提供服务不满意为由,主张解除合同,未举证证明美容会所提供的服务与双方约定不符,并且美容师离职并非解除合同的法定或约定事由,魏某据此解除合同的理由不能成立。

同时,由于服务合同的履行必须建立在双方信任的基础上,需要双方高度配合,鉴于魏某明确表示不再去美容会所接受服务,双方合同目的无法实现。为避免合同僵持状态持续,法院认定服务合同权利义务终止。赠送的积分应是与储值金额捆绑为整体进行的消费,在储值金额未正常消费完毕前,赠送积分对应的金额应扣除。魏某的行为构成违约,应承担违约责任,支付美容会所2万元违约金。

最终,法院判决美容会所退还服务费174436元。

法官庭后表示,服务合同双方以信任为基础,一旦信任基石断裂,服务合同的履行容易陷入僵局。美容、美发、健身等服务合同具有特殊的人身属性,合同的履行需要双方积极参与、沟通、配合,不宜强制执行。所以,一旦合同履行陷入僵局,无法实现合同

目的,应及时终止双方的权利义务,避免长期僵持对双方利益的“折损”,但违约方需要承担违约责任。

另外,消费者因购买预付卡获得的赠品、赠送的服务或者积分等,在合同权利义务终止时,应当退回或者支付合理对价。

签约之时公司已撤 构成欺诈三倍赔偿

2022年11月,兰某与某体能中心签订合同,约定兰某支付1万元,购买体能中心为期一年的线下体能训练课程。合同签订后,一直没有开课。2023年5月,体能中心通知兰某无法在约定校区提供线下课程,兰某可申请退款,也可以到其他校区线上线下课或者网络上课。

兰某认为体能中心单方面停止本地线下课程不讲诚信,其他校区线下课离家太远,线上课训练不理想,要求全额退款。体能中心表示按照合同约定,退款需扣除1000元手续费。兰某经了解得知,与自己签约的体能中心在签合同时就已注销,于是诉至法院,要求全额退还费用,并三倍赔偿。

法规集市

民法典相关规定

第五百八十条 当事人一方不履行非金钱债务或者履行非金钱债务不符合约定的,对方可以请求履行,但是有下列情形之一的除外:(一)法律上或者事实上不能履行;(二)债务的标的不适于强制履行或者履行费用过高;(三)债权人在合理期限内未请求履行。

前款规定的除外情形之一,致使不能实现合同目的的,人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求终止合同权利义务关系,但是不影响违约责任的承担。

消费者权益保护法相关规定

第五十三条 经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

老胡点评

预付式消费在促进消费、活跃市场方面发挥了积极作用,然而,长期以来,在此领域中却出了问题不断,纠纷频发,尤其是在美容健身、教育培训等服务行业中,因预付式消费产生了大量民事诉讼案件,不但耗尽了司法资源,也影响了社会的和谐稳定。

对此,首先应当加强相关领域的立法,有关方面应尽快制定、完善预付式消费领域的法律法规,

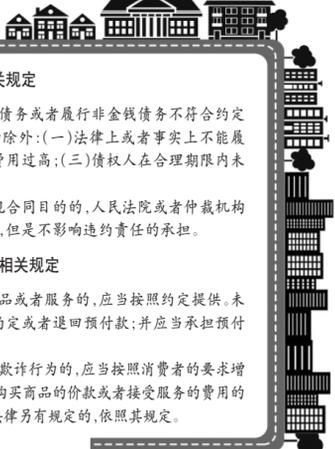
法院经审理查明,为兰某提供服务的是体能中心的分公司,该分公司在兰某签订合同时已注销,体能中心未告知兰某分公司已注销的事实。

法院认为,体能中心与兰某签订协议时,分公司已注销,但仍收取兰某储值费用1万元,并约定线下体能训练地点为分公司经营场所,体能中心明知不能在该场所为兰某提供线下训练课程,仍隐瞒该事实与兰某订立线下体能训练合同,行为构成消费欺诈。

最终,法院判决体能中心退还兰某1万元,并三倍赔偿支付3万元。

法官庭后表示,生活中,消费者往往会在住所附近的商家进行储值消费,以求便捷和实惠。但时常出现消费者储值没多久,商家就更换服务地点的“尴尬”情形。实践中,如果商家明知房租到期且不再续约,没有明确告知消费者要换址经营,而继续以原地址持续经营的意思向消费者进行推广并作出服务承诺,该行为涉嫌欺诈,消费者可主张三倍赔偿。

为减少不必要麻烦,消费者储值时一定要理性消费,例如,储值前,充分考察商家的运营情况;储值时,问清楚商家房屋租赁期限,避免消费充值周期过长场所变更等情形;储值后,及时消费并时常留意商家店面经营情况等。



对前提条件、风险控制、资金监管和违约责任等各方面,全过程作出明确具体的要求,补齐短板,杜绝隐患,把预付式消费纳入法治轨道。其次,落实“谁执法、谁普法”的原则,有关市场监督管理部门要积极、深入、持久开展法治宣传和诚信教育,使预付式消费的双方都能牢固树立守法经营、诚信为本理念,携手共进,相向而行,提振信心,扩大消费,共同促进经济社会高质量发展。 胡勇

为救同伴溺水身亡 被救者应适当补偿

□ 本报记者 刘志月 刘爽
□ 本报实习生 曹春成

为救同伴而溺水身亡,被救者是否需要承担补偿责任?近日,湖北省武汉市东湖新技术开发区人民法院就审理了这样一起案件。据悉,这是武汉市适用民法典第一百八十三条规定审理的首起见义勇为人为受害人垫付医药费、丧葬费及精神损害抚慰金。

法院查明,夏日某天凌晨,7名高中毕业生相约到东湖凌波门看日出。3名学生临时起意下水游泳,不久后其中1名女生开始呼救。当时正在栈道上的小程跳入湖中施救,女生最终被他人救起,小程却溺水身亡。

小程父母向法院提起诉讼,请求判令落水女生及其父母补偿医疗费、死亡赔偿金、丧葬费及精神损害抚慰金。

法院认为,在看日出过程中,落水女生与其他两人临时决定下水游泳,此行属于3人单独实施的超出团体共同行为的一种临时行为,各方之间对游泳没有事先计划和意思联络,且均不知道每个人的游泳能力和现场的危险程度,因而不能形成彼此间的救助信赖。落水事发时,小程仍然继续在岸上与同学聊天等待日出,没有预见落水女生会下水游泳,也不知道其游泳能力如何,故其对落水女生的下水行为不负有法定的救助义务。

民法典规定,因保护他人民事权益使自己受到损害的,由侵权人承担民事责任,受益人可以给予适当补偿。没有侵权人,侵权人逃逸或者无力承担民事责任,受害人请求补偿的,受益人应当给予适当补偿。

基于案情和公平原则,法院最终判决被告应承担的补偿责任确定为12%。由于本案并非侵权责任纠纷,受益人并非加害人,精神损害抚慰金不应列入补偿范围。

法官说法

法官庭后表示,在紧急情况下,多一个施救行为,被救助者就多一重被救助的机会,即使被救助者最终是被他人救助,但施救人为他人利益挺身而出的精神值得弘扬,被救助者仍然属于受益人,应当承担相应的补偿责任。

判决书后的法官寄语写道:落水女生作为被救助一方,希望其及父母换位思考,勇敢面对,妥善处理,能够与对方家长共情,也与自己内心达成和解,承担应尽的法律责任。

办卡游泳水温过凉 场馆违约全额退费

□ 本报记者 罗莎莎
□ 本报通讯员 雨小童

江苏省南京市67岁的张阿姨长期患有腰疼的症状,为了锻炼身体,她前往家附近的某健身房咨询游泳相关事宜。店里销售人员向张阿姨推荐办理游泳卡,并称店里的泳池为温水,游泳有助于缓解腰疼。在销售人员的介绍下,张阿姨与健身房签订了《私教合约书》《会籍合约书》,购买了为期两年的游泳卡及8次泳教课,费用共计5080元。

此后的一个月,张阿姨先后三次去健身房试游,均因为水温过凉而未实际游泳,且因三次试游受凉,张阿姨腰疼加剧,被医院诊断为“腰椎间盘突出、腰肌劳损”。张阿姨来到健身房要求退款,但对对方表示只能冻结卡不能退款。由于多次沟通未果,张阿姨诉至南京市雨花台区人民法院。

法院经审理查明,《私教合约书》《会籍合约书》均约定60岁以上会员办卡,需提供有效医生证明文件确保其身体适合训练并提供家属签署的免责协议方可办理。张阿姨办卡时已年满67周岁,健身房作为提供健身服务的专业机构,在既未按照合同约定要求张阿姨提供有效医生证明文件及家属签署的免责协议,又未对其身体状况进行充分了解,违反了合同的约定。同时,因张阿姨身体需避免受凉不宜游泳,合同目的已无法实现。综上,健身房的行为构成违约,健身房称张阿姨已上三节课课且游泳卡已使用,但未提交相关证据证明,故健身房应退还张阿姨全部办卡费用5080元。

法官说法

承办法官庭后表示,老年人在选择健身房预付卡消费服务时,应当保持谨慎理性的态度,切忌被各种宣传话术混淆误导。在与健身房签订合同时,应当全面细致阅读条款,对有疑问的条款规定应及时提出异议,充分考量后再进行选择。办卡后除了会员卡本身,还应当妥善保管所签订的合同及商家开具的收款收据、发票或其他付款凭证等,以便将来维权之需。

财务遭遇诈骗致损 公司承担主要责任

□ 本报记者 唐荣 李文茜

真会计遇上假老板,被骗的巨额损失谁来承担?近日,广东省深圳市福田区人民法院审理这样一起案件。

法院查明,甲公司的财务舒某突然在QQ上收到老板“张总”发来的消息,要求其立即向乙公司转账58万元设备款。恰逢老板张某外出开会,特地交代过有事不要打电话,舒某遂按“张总”要求转账。

次日,张某回到公司,舒某才得知被骗,公司立即向公安机关报案。经查,事发当天,诈骗分子通过假冒乙公司财务的方式,以洽谈商务为由,诱使舒某添加其QQ好友,随后诈骗分子改变其QQ昵称和头像图片,伪装成甲公司领导张某实施诈骗。事后,甲公司以为舒某严重失职给公司造成重大经济损失为由向法院起诉,要求舒某赔偿损失58万元。

法院认为,舒某被欺骗时未向公司法定代表人核实身份及汇款指示,直接操作将甲公司资金转至诈骗账户,造成甲公司资金损失,对本案发生存在重大过失。故本案争议焦点为舒某对甲公司的损失应承担的责任份额。

经查,甲公司在日常财务管理中,存在由公司法定代表人通过微信等线上方式通知、指示划拨款项的情形,证明甲公司在日常工作中未严格落实相关财务审核制度,亦疏于对员工的监管。甲公司作为公司财产的所有者和监管者,未能从制度设计及实施上尽到主要的管理、注意义务,应对其损失承担主要责任。

综上,法院酌定舒某对甲公司的损失承担10%的责任,即向甲公司赔偿5.8万元,驳回甲公司其他诉讼请求。

法官说法

法官庭后表示,劳动者不当履职给用人单位造成损害的,用人单位有权向劳动者主张财产损害赔偿。但劳动者对不当履职行为承担责任与否取决于其是否违反法定或约定的义务。

劳动者虽应对故意或重大过失而造成的损害后果承担赔偿责任,但基于劳动者的隶属性及弱势地位,风险收益或权利义务相一致原则,该责任不同于一般侵权纠纷以完全填补损害为原则,而应以限额赔偿为主。此外,从公平角度考虑,劳动合同中并非平等主体之间的对价合同,劳动者责任承担上应有所减轻,劳动合同(文中所涉公司名称均为化名)