



“免费”服务背后藏着“额外”陷阱

□ 本报记者 白楚玄

“今天我们店里做品牌代言人抽奖活动,恭喜您被抽中了,可以免费体验一年36次的护理服务,没有任何手工费、产品费、服务费……”近年来,打着“一年免费护理”旗号的各类营销活动多次出现在各地理发店、美容院或养生馆。然而,当消费者满怀期待踏入店内,却发现商家往往又以“保证金”和“诚意金”等借口要求消费者额外支付费用。

多数消费者认为,这种所谓的“保证金”或“诚意金”,实际上就是商家在变相收费,有违诚信经营的原则。部分商家则解释称,“保证金”是为了确保消费者能够按时到店完成护理疗程,避免资源浪费而设立的。商家辩称,这并非强制收取,而是给予消费者的一种选择。



“免费”诱饵藏玄机,保证金成锁客计

家住北京朝阳的陈女士,“偶然”成了某家美容院抽奖活动的“幸运儿”。7月中旬,陈女士收到一条消息,内容为她曾经去过的一家美容院举行品牌代言人抽奖活动,陈女士中了大奖,获得享受一年36次全方位美容服务的资格,且费用全免。

这份突如其来“好运”让陈女士欣喜不已,但她满怀期待踏入美容院时,却发现事情远没有想象中那么简单。

据陈女士描述,美容院的工作人员先是要求她支付38元的“占位费”以保留资格,并承诺到店激活后将全额退还。但是当陈女士到店退款后,销售人员又要求她交纳大额“保证金”,并声称这是为了展示顾客能够完成全部36次护理项目的“诚意”,也是享受免费护理的必要条件。面对这突如其来的额外费用,陈女士倍感困惑。

了解到陈女士的遭遇后,记者对该美容院进行了暗访,亲身体会了这场“诚意”满满的推销大戏。在陈女士提到的美容院中,记者遇到了相似的推销手法。店内的一名“专家”告诉记者:“为保证客户能按时前来做项目,需要交纳6800元的保证金。”“专家”还向记者出示了一份盖有公章的空白合同,但在记者表示希

望拍摄一下该合同时,这位“专家”却急忙阻止,一把将合同从记者手中夺走,拒绝了记者的拍摄要求。

在此后交涉中,记者向店面负责人询问了收取“保证金”的依据,对方坦言:“这其实是为了和消费者保持联系的一种手段。”

“从正常商业逻辑上讲,若真是无条件的免费服务,根本不会设置最低服务次数,因为消费者享受服务次数越多,商家产生的成本也会越高,这与商家需维持经营与盈利的常理相悖。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江对此质疑。

记者以“美容”“抽奖”“保证金”为关键词在网络检索,发现这类营销套路并非新鲜事,早在2018年便已初现端倪。除“保证金”说法外,还有“诚意金”的由头。

陈音江告诉记者,如果商家收取的是“定金”,则具有明确的法律约束力,如果消费者违约是不退定金的,如果商家违约是需要双倍返还定金的。但商家此处所收取的“保证金”或“诚意金”,从法律角度来看,“这种表述并不严谨,好像是定金,但又不够明确”“这种行为本身就有误导之嫌,甚至可能构成欺诈或诈骗”。

模糊条款引纷争,退款之路变拉锯

深入调查后,记者发现这些营销套路具有高度相

似性——利用消费者心理,以“免费护理”为幌子变相收费。商家先以小额“点位费”为诱饵,吸引顾客到店,再通过店内氛围与热情服务,逐步诱导其支付高额“保证金”或“诚意金”并签订合同。然而,消费者往往难以发现合同中达成退款条件设置的苛刻要求与模糊条款,如要求消费者在规定时间内完成固定护理次数,并严格限制护理时间间隔,甚至附加分享推荐、品牌推广打等等,而退款具体信息却语焉不详。

陈音江指出,这些格式条款往往以减轻或免除经营者责任,加重消费者责任为目的,明显损害了消费者的公平交易权。根据我国消费者权益保护法第二十六条的规定,经营者不得通过格式条款排除或限制消费者权利,减轻自身责任,加重消费者责任,此类条款内容无效,对消费者不具有法律约束力。

那么,当消费者费尽周折完成了所有护理疗程,这笔钱真的能要回来吗?

记者在“黑猫投诉”上检索发现:“承诺免费做脸6次,但需要交999元保证金,后未退款”“2023年,顾客付美容院3980元保证金,承诺30次护理后退款。2024年完成,拒刷卡服务后要求退费,美容院却以美容师自费为由拖延”……不少消费者免费护理的“好运气”,最终变成一场长达数月的退款拉锯战,商家总是理直气壮地以未达成退款条件为由反客为主拒绝退款,并将责任“甩锅”给消费者。

维权之路虽不易,却并非无路可走。面对此类消费陷阱和退款难题,多地司法机关、监管部门及消费者权益保护组织迅速响应,靶向出击,坚决为消费者构筑起一道坚实的权益保护屏障。

去年年末,家住上海的叶女士在支付7000元保证金后反悔,要求退款却遭推诿,监管部门迅速行动,成功地帮助叶女士追回了被拖欠两个多月的款项。

今年7月5日,广州白云区消委会公布一起“免费美容”消费纠纷案例,消费者林小姐因轻信“中奖”获得36次年卡的美容服务,实则需支付高额“保证金”,最终在退款困境,经消委会介入调解,商家同意全额退款。

近日,湖南长沙市民王女士的维权故事更是为公众上了一堂生动的法律课。王女士在美容院遭遇“打卡36次全额返现”陷阱,她支付3980元“诚意金”后,美容院却频繁拒绝提供服务,导致她未完成约定次数,王女士遂将美容院告上法庭。最终,长沙市天心区人民法院判定美容院违约,要求其退还全部“诚意金”。

“免费服务”别轻信,监管亦当严查处

时至今日,仍有多位收到中奖信息的消费者在网上迷茫询问:“这样的中奖是不是陷阱呀?”

对此,负责王女士案件的长沙市天心区人民法院法官李石江指出,近年来,不少商家在经营活动中,为了吸引顾客消费,扩大店铺知名度,发展潜在客户,往往会向顾客许诺“好评返现”或在消费满足一定条件时给予“返现”“让利”等。“好评返现”类做法破坏了评价的客观性和公正性,对行业的健康发展具有不利影响,如果商家向顾客许诺在消费满足一定条件时给予“返现”“让利”,一旦双方达成相关约定,经营者即应秉持诚实守信的原则履行,不得反悔,亦不得故意设置障碍阻止条件。”李石江说。

对于消费者而言,应该如何避免落入这类“免费服务”的陷阱呢?

李石江提醒消费者,在购买相关产品、产品前应保持理性、谨慎的态度,做足功课,不能仅凭销售人员的口头承诺便仓促下单。对于“全额返”等看似优惠的产品,要仔细了解其背后的真实情况,避免被低价吸引而购买不适合自己的产品。在购买过程中,要保留好与销售人员的沟通记录,协议合同等重要证据,以便在发现销售人员存在误导行为或自身权益受到侵害时,及时维护自己的合法权益。

针对此类消费问题,陈音江建议有关部门重点调查商家所宣传的“免费服务”是不是正常的市场经营行为,如果商家只是打着“免费”的幌子欺骗和误导消费者,那么有关部门可以依据反不正当竞争法等相关法律法规对其进行相应处罚。他认为,监管部门要加大日常监督检查频次,加大监管执法力度,一旦查实存在违法违规或损害消费者合法权益的行为,要依法严肃处理,提高违法成本和监管威慑力,通过行政告诫、行政约谈、公布消费警示案例等方式,引导和督促经营者诚信经营。

陈音江还提醒广大消费者,应选择正规的商家消费,要事先查看商家的营业执照等相关证照资质,通过网络等渠道了解商家的信誉情况,如查看其官方网站、社交媒体上的评价,或者通过消费者协会等第三方机构了解商家的投诉情况。此外,消费者不要轻信商家的口头承诺,应仔细查看商品或服务信息,要在合同中约定具体产品数量、服务内容、收费标准,退换货政策等信息,并保留购买凭证、合同等相关证据。

漫画/高岳

交通事故受害人 有旧伤影响赔偿金额吗

发生交通事故后,受害人一般都会进行伤情鉴定,从而提出赔偿金额,那么,如果受害人身上本就有陈旧伤,如何确定赔偿金额?北京市海淀区人民法院认为,侵权人或保险公司若认为陈旧伤对因交通事故导致的损害结果存在参与度,应就此承担相应举证责任,不能当然推定陈旧伤与现有伤情结果存在因果关系。若交通事故的受害人没有过错,其体质状况对损害后果的影响不属于可以减轻侵权人责任的法定情形。

秦某在路上行走时,被杨某驾驶的小客车撞伤。经交警部门认定,杨某对事故负全部责任,秦某无责。交通事故致秦某十级伤残并造成医疗费、营养费、误工费等损失。杨某驾驶的车辆在保险公司投保了交强险及商业三者险。双方协商赔偿未果,秦某诉至法院,要求杨某及保险公司赔偿自身各项损失共计31.8万余元。

庭审中,保险公司辩称,对事故事实和责任认定无异议,对秦某合理合法的损失同意在保险范围内赔偿。秦某主张的医疗费、营养费、护理费、误工费、精神损害抚慰金、交通费过高。对残疾赔偿金认可秦某主张的计算方式,但考虑陈旧伤对伤残等级的影响因素,应当按照旧伤和交通事故伤情的比例来承担。保险公司认为此次交通事故对秦某十级伤残的参与度为70%至80%,对残疾赔偿金及被扶养人生活费同意承担70%至80%的金额。

法院审理认为,杨某驾驶机动车在保险公同投保了交强险及商业三者险,故保险公司应在其承保的交强险责任限额范围内先行承担赔偿责任。对秦某超出交强险限额的合理损失,应由杨某承担赔偿。对秦某主张的医疗费、营养费、护理费、误工费、精神损害抚慰金、交通费,法院认为,秦某主张的金额,应当根据其承保的商业三者险保险合同予以赔偿,赔偿后仍有不足的,由杨某实际承担。

关于是否应当考虑秦某陈旧伤对本次事故损害后果的参与度问题,法院认为,根据伤残等级相关鉴定意见,秦某残疾等级评定的结论是基于其左腕关节活动受限以及左腕关节功能丧失的后果,与其左肋骨的陈旧骨折并无关联。保险公司虽对鉴定意见中秦某因本案交通事故导致的伤残程度提出异议,认为因秦某的陈旧伤因素,本案交通事故对秦某十级伤残的参与度70%至80%,但并未提交证据予以证明,故法院对该抗辩意见不予采信。

海淀法院最终判决保险公司在机动车第三者责任强制保险范围内赔偿秦某误工费、护理费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金、交通费共计18万余元。同时,在机动车第三者责任商业保险范围内赔偿秦某医疗费、营养费、住院伙食补助费、误工费、护理费、残疾赔偿金、交通费共计8.7万余元。鉴定费4350元由杨某负担。

宣判后,双方当事人均未提起上诉,目前判决已生效。

本案主审法官徐星星表示,交通事故中,如果受害人本身即存在陈旧伤,侵权人或保险公司若认为陈旧伤对因本案交通事故导致的损害结果亦存在参与度,则其应当就此承担相应举证责任,而不能当然推定陈旧伤与现有伤情结果存在因果关系。司法实践中,陈旧伤对涉案交通事故造成的损害结果是否具有参与度应当综合在案的证据进行判断,必要时更应当依据专业的司法鉴定进行评定。本案中,虽受害人秦某系在陈旧伤,但保险公司及侵权人并未申请提起司法鉴定抑或提举其他充足有效证据证明陈旧伤的参与度,故应当承担举证不能的法律后果。

徐星星提醒,更应当注意的是,如若交通事故中,鉴定意见显示的陈旧伤与本案交通事故损害结果或者伤残评定构成联系时,能否依据损伤参与度比例减轻侵权人赔偿责任,应当把握其中过错责任、因果关系及保险合同免责的法定情形。如陈旧伤已转化为个人特殊体质,虽然对损害后果发生具有一定影响,但仅是事故造成后果的客观因素,并无法律上的因果关系,且受害人无过错,对于损害发生或扩大亦不构成法律意义上的过错,故不存在减轻或免除侵权人赔偿责任的法定情形。交强险系保障事故受害人依法获得赔偿,具有法定性、强制性、公益性,保险公司的免责事由仅限于受害人故意造成交通事故的情形,故参照鉴定意见报告中的损伤参与度确定损害赔偿责任和交强险责任均无法律依据。另外,交通事故的受害人没有过错,其体质状况对损害后果的影响不属于可以减轻侵权人责任的法定情形。

继承人放弃继承,是否还要承担相应义务

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 王得源

方某出于生产经营等需要,曾向A公司借款125万元,A公司按约向方某发放了上述借款。借款期间,方某按约支付利息和服务费,但借款到期后,其未能清偿借款本息,便意外身亡,户口也被注销。

欠款人已不幸去世,欠款应当向谁讨要?近日,浙江省湖州市吴兴区人民法院审理了这起案件。

方某的父母、配偶及儿子为其法定继承人,理应继承其全部财产,但法院查明方某的父母、配偶及儿子曾共同向法院提交《承诺书》一份,均承诺放弃对方某遗产的继承。法定继承人均表示放弃继承遗产,可方某与A公司的债务纠纷并未解决。于是,A公司向吴兴区法院提起诉讼,要求方某的父母、配偶及儿子作为法定继承人在继承遗产范围内承担还款责任。

“方某已经死亡,我们没有拿他一分钱财产,他欠的

债务便和我们无关啊。”“即使你们放弃了权利,但仍负有义务要承担,否则我们公司的债务又该谁来接管呢?”法庭上,方某的亲属与A公司的负责人各执一词,争论不休。

承办法官施伟与原告被告逐一面对面沟通,释法析理。经过法官的解释,方某的家人知晓了在放弃继承后,虽依法对方某生前的债务不负清偿责任,但未举证证明已将方某名下的遗产移交相应的民政部门或村委会,故方某的父、配偶及儿子作为方某的遗产管理人应当在管理方某的遗产范围内承担偿还上述债务的义务。

施伟提醒说,日常生活中,债务人未清偿债务就不幸离世时有发生,如果被继承人资不抵债,继承人放弃继承的行为也并不鲜见,但根据民法典的规定,即使继承人放弃继承债务人的遗产,作为遗产管理人,仍应当履行采取必要措施防止遗产毁损、处理被继承人债权债务等义务,配合债权人实现债权。遗产管理人切实履行义务,才能保障债权人权益、交易安全和社会和谐稳定。

自由骑行不可越过守法这条“安全线”

□ 本报记者 周青鹏 李雯

近年来,参加体育锻炼的人越来越多,户外骑行也以其独有的魅力吸引着众多爱好者参与,骑行活动不仅能锻炼身体、增强体质,还能增加见闻,增进友谊,缓解压力,放松心情,因此城市中日益风靡。

然而,骑行属于户外运动中风险较高的一项运动,部分骑行团还存在占据机动车道骑行,随意违反交通规则,危险竞速等问题,由此引发关于骑行安全问题的争议。多位受访者向《法治日报》记者强调,道路绝非竞技场,安全不容任何侥幸,骑行者要增强安全意识,遵守法律法规,让骑行之旅充满文明和健康。

骑行持续火热 背后意外频发

约上三五好友,在道路上自由骑行,强身健体的同时还能欣赏沿途风景……现如今,自行车早已不再是单纯的通勤工具,而是成为一种备受追捧的潮流运动和减压方式。

有媒体近期公布的数据显示,目前全国超1亿人经常骑行。户外骑行活动在吸引大批爱好者的同时,由于缺乏严格管理和场地限制等原因,受伤甚至死亡的事件并不鲜见。河北省容城县一名父亲带着11岁的儿子在跟团骑行中,男孩不慎摔车后遭汽车碾轧,经抢救无效死亡。这起悲剧一度将对骑行安全的争议推上风口浪尖,后续事件发展依然被大众关注。

事实上,早在事故发生之前,就有网友在评论区提醒,其儿子年龄太小,不适合跟团骑行。但这位父亲不以为意,还“反怼”网友称“跟你有什么关系”“轮不到你管”。这样的事故令人痛心,也再一次提醒人们,骑行时务必将安全放在首位。

近年来,骑行圈已经发生多起意外伤亡事件。2015年,北京53岁男子应骑友之约,骑车去郊外野营,在喝了几瓶啤酒后准备骑车回家,结果在回家的路上摔死;2023年4月,成都环城生态公园一级绿道白鹤林立节节点附近的弯道,发生一起自行车与行人相撞的事故,导致一名女子死亡……

“骑行是为了享受运动的乐趣,欣赏沿途的风景,并不是

单纯为了追求速度,更不是为了炫耀车速获得点赞,安全才是骑行的重中之重。”经常参加骑行团活动的王先生告诉记者,近期一系列骑行事故让他和“骑友”认识到骑行一定要注意安全,不能把生命当儿戏。

享受文明骑行 安全不能缺位

在城市的水车马龙中,骑行本是一种健康、环保且充满活力的出行方式与运动选择。然而,近年来,随着骑行团体日渐壮大,一系列不文明的骑行行为也随之出现。尤其是一些“暴骑团”,为了追求刺激或竞技快感,闯红灯、占用机动车道、超速追逐,严重影响城市交通安全。

凭借自行车的良好性能,一些“暴骑团”“飙车族”骑行速度很快,时速超过40公里,甚至比一些电动车、摩托车行驶速度还快。这么快的时速更容易发生事故,遇到行人或车辆,来不及躲避,可能威胁自己或他人的生命安全。

王先生告诉记者,日常骑行时,其平均速度能达到30km/h,个别下坡路段速度更高,可达40km/h。“这几年,骑行团的安全事故太多了,我自己就曾摔伤过,休养了好长一段时间才完全康复,现在想想都后怕。”王先生说。

在车速没有边界的情况下,城市道路上出现的“暴骑”现象,让不少群众担惊不已。记者注意到,近一段时间来,全国已有多地警方相继出手整治“暴骑”乱象。

今年6月,上海市公安局徐汇分局交警支队对非机动车乱骑行开展专项整治,除对“暴骑团”的交通违法行为进行相应处罚外,民警还引导他们尽量选择合适的线路,增强自觉遵守交通法律法规的意识。

7月25日,北京市公安局发布消息,严查骑行者在城市道路上竞速行驶的行为,主要针对部分骑行者违法在机动车道甚至城市快速路上“刷速度数据”,或是采取无视红绿灯、相互追逐、蛇形变道等危险行为问题。

8月以来,新疆维吾尔自治区阿克苏地区交警也针对“暴骑团”乱象,持续开展专项整治行动。

带着健康、环保光环的自行车骑行,被誉为现代城市一道亮丽的风景线,但打着“健康”旗号的违法违规骑行不可取。只

有文明骑行,约束好自己,不做道路交通安全隐患的“制造者”,才能让这个美好的称谓实至名归。

明晰法律责任 加强规范引导

道路交通安全法实施条例规定,驾驶自行车、三轮车必须年满12周岁,驾驶电动自行车和残疾人机动轮椅车必须年满16周岁。然而,骑行低龄化现象近年来日益突出。根据公安部道路交通安全研究中心进行的事例数据,不满12周岁骑行自行车与不满16周岁骑行电动自行车分别占骑行事故的75%和10.3%。

“根据民法典、未成年人保护法的相关规定,父母对未成年子女负有抚养、教育和保护的义务。未成年人的父母或者其他监护人应当提高户外安全保护意识,避免未成年人发生事故。”《法治日报》律师专家库成员、北京市盈科(石家庄)律师事务所合伙人毕强说。

“尽管道路交通安全法没有明确规定人力自行车的限速上限,但电动自行车的国家标准明确最高时速不得超过25公里。一些‘骑友’速度比电动自行车快,甚至超过同路段的自行车行驶速度,显然违背自行车骑行的安全准则。”王先生坦言。

王先生建议,管理部门要对骑行活动进行规范引导,明确骑行安全防护,安全行驶,购买保险以及速度限制等,并加强监管和执法力度,确保骑行活动在安全、合法的框架内进行。

据了解,骑行、越野、登山、徒步等具有一定风险的户外活动带来人员伤亡的,一旦被认为属于“自发式”“自助式”户外活动,参与者很有可能自行承担后果。民法典所确立的“自甘风险”原则,正是告诫户外运动参与者及组织者,需时刻注意风险的存在,理性评估自身状况,充分提高安全防范意识,同时在活动过程中应互相关爱、互相帮助,最大限度避免损害结果的发生。

“骑行活动的组织者负有安全保障义务,包括但不限于选择安全的骑行路线,控制队伍速度,提醒骑行者注意交通安全等。如果组织者对骑行活动没有尽到组织管理监督职责,如选择在不安全的路段骑行等,导致意外发生,可能需要承担相应的法律责任。”毕强说。



“捡”猫被抓伤,自担责

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 陈邱星 胡超

陈某一只有白偶猫价值上千元,平时饲养在其经营的药店附近。今年3月20日,张某与其同行人员在经过该药店附近时,这只猫恰好出现在一垃圾桶边,张某以为是流浪猫,遂将猫抱回家,途中不慎被猫抓伤。21日,张某前往医院急诊治疗花费400余元。

在发现猫不见后,陈某在21日通过小区物业调取监控在张某某家门口找到自己的猫,由于张某未在家,陈某又自行将猫抱回,张某回家后才发现猫不见了,也通过小区物业找到陈某方知陈某某系猫主人。交涉中,张某要求陈某赔偿其治疗费用,陈某认为张某系盗窃,拒绝赔偿。张某报警后,民警通过现场调解澄清了张某盗窃的误会,但对于赔偿事宜未能促成双方达成一致意见,后张某向法院起诉。

重庆市荣昌区人民法院经审理后认为,案涉白偶猫属于具有一定价值的品种,其外观并不符合流浪猫的特征。张某将猫带离其日常生活范围,造成饲养人陈某非基于本人意愿丧失对猫的占有,鉴于张某被抓伤时已实现对猫的实际控制,应承担饲养动物危险控制责任,故对于该猫造成的损害结果应由张某自行承担。

该案承办法官柳叶表示,民法典规定:饲养的动物造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任;但是,能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的,可以不承担或者减轻责任。本案明确了以不正当的方式占有他人饲养的宠物不具有合法性,具有一定典型性。

漫画/高岳