



预付式消费“踩坑”，赠送金额怎么退

本报记者 李娜

“先充值,后消费,消费享优惠!”健身卡、美容卡、餐饮卡、理发卡……在商家打折优惠的诱惑下,越来越多的消费者选择充值各种预付卡进行消费,但办卡容易退卡难,特别是面对商家倒闭,还未消费完的卡和赠送的优惠金额该如何退呢?承办本文这起案件的法官认为,应按照充值金额与赠送金额同步消费原则,考虑应退数额。

■【案情回顾】

“没办卡时亲哥亲姐叫得欢,想退卡时删除拉黑。没付款前一切以消费者为中心,顾客至上,掏完钱后最终解释权归经营者所有。明明付款前承诺得那么好,现在想要退费就变了嘴脸,我该怎么办?”近日,马某因钱花了,卡办了,商家跑路了而懊恼。

原来,马某是一名货车司机,2023年4月,因住宿需要在银川某酒店办理VIP会员卡,并在卡内第一次充值5000元。同年8月,该酒店经理王某向马某打电话介绍优惠政策,承诺再充5000元将赠送1500元。这样的优惠幅度太大了,马某

为省更多的住宿费,向马某微信转账进行第二次充值,最终其所持会员卡金额为11500元,其间产生住宿费用3850元。另查明同年8月10日之后,原告马某车队仍在酒店住宿2次,每次住宿费50元。

不料到2024年5月,王某不再经营该酒店并失联,马某不能按优惠继续消费,在与某酒店多次协商退费无果后诉至银川市兴庆区人民法院。

■【法官说法】

本案承办法官兴庆区人民法院戴岩松认为,原告马某依约缴纳了会费,被告酒店应依约为原告马某提供相应的服务,双方之间形成了事实上预付式住宿服务合同关系。现酒店突然停止营业,客观上无法再为马某提供服务,致使合同无法继续履行,已构成违约。

民法典第563条列举了一方当事人可以解除合同的五种法定情形,其中包括“当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的”的情形。同时,消费者权益保护法第53条规定:

“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。故马某有权要求退还卡里剩余的费用,并解除在此酒店继续住宿的合同。”

本案的争议焦点在于,消费者办卡后消费部分金额后,如因服务方的违约行为提出解除合同并要求退卡,一般来说对消费者所余的充值本金理应完全返还,但对于服务方承诺赠送的优惠金额该怎么退?

原告马某所持会员卡包含充值10000元金额及优惠赠送的1500元,该酒店提供的消费明细记载的马某实际消费总计3950元。因马某前后两次充值数字相同,但只有第二次充值有赠送金额,故法院分两部分处理:对马某第一次充值尚未消费完毕的1050元,判决全部退还;对马某第二次充值5000元及所得的赠送1500元,法官认为,马某并未实际消费第二次充值金额及赠送金额,且因被告停止营业已无法实际继续履行,根据公平原则,按照充

值金额与赠送金额同步消费原则,被告赠送金额不宜折现全部退还,故被告应向马某退还第二次充值金额5000元。

该案是一起典型的预付式消费纠纷。预付式消费是指在零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、教育培训等生活消费领域,经营者收取预付款后多次或者持续向消费者兑付商品或者提供服务的模式。预付式消费既有利于解决经营资金困难,促进投资,也有利于降低消费成本,促进消费,已成为消费者广泛采用的消费形式。但在生活中,时有发生商家因种种原因未能完全履行合同约定,甚至“卷款跑路”的现象。

作为消费者,应保持理性消费,避免踩了预付式消费的“坑”。充值办卡前,应充分了解商家的经营状况、信誉度以及服务质量,避免盲目跟风或轻信商家宣传。办理预付卡时,尽量签订书面协议,明确提供服务的机构信息、消费金额、服务内容等关键事项。同时,要妥善保管好消费凭证、服务单据等相关证据,以便在合法权益受到侵害时,能够顺利维权。

签订《撸宠须知》，未成年人被咬伤店家能否免责

本报记者 郑芳芳

厘米横形裂伤,医生处理意见为伤口清创,使用破伤风抗毒素+破伤风疫苗注射。医院提供了两种疫苗,一种价值300左右,一种价值1300元,比前者副作用相对较小。小未母亲当时选择后者。最终五针疫苗及医疗费共计花费医疗费2600元。

赔偿金额协商未果,小未的母亲将宠物店诉至银川市兴庆区人民法院。

双方的争议主要在疫苗上。“我孩子还小,肯定要选择副作用小的疫苗。而且我儿子到现在还经常从睡梦中惊醒,浑身冷汗,你们应该赔偿精神损失抚慰金。”

“不同疫苗的效果差异并不明显,而且进店前我们就与孩子签订了《撸宠须知》,是你们大人不陪同,孩子自己淘气将手伸进去被动物咬了,我们只能承担医疗费用,高出来的疫苗费不在我们赔偿的范围。”宠物店辩称。

法庭以原告提供的相关票据为准,最终认定各项损失合计4400元,包括医疗费、护理费、交通费等。法官魏欣几次尝试调解不成,结合证据及庭上陈词,依据

双方过错程度,判决宠物店承担80%的责任,小未及其母亲自行承担20%的责任。

■【以案说法】

本案是一起动物伤人侵权赔偿案。争议焦点是,宠物店让顾客签订《撸宠须知》,就可以免责吗?显然不是。

民法典第1245条规定:“饲养的动物造成他人损害的,动物饲养人或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。”第1198条规定:“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到合理的安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。”

本案中,宠物店将消费者能够与其饲养的动物亲近、投喂作为卖点,应当能够预见在公共场所的动物可能对消费者产生危险,应当对店内所有动物采取安全措施,从而保障消费者在店内的人身安全。然而小未进店时,店员并未询

问其年龄,亦未明确告知其家属必须陪同进入,因此双方签署的《撸宠须知》显然不能作为宠物店的免责条款。小未是一名不能完全判断自己行为的未成年人,他在逗弄土拨鼠的过程中不能预见到被咬受伤的后果;宠物店作为向消费者开放的场所,且作为展示动物的饲养人和管理者,应当采取安全防护措施确保前来撸宠消费者的安全;对于未要求家长跟随的未成年人,尤其应尽到充分提示和安全保障的义务。本店小未自己的行为虽然有过错,但店铺的过错更大,故应当承担主要侵权责任。

与动物近距离接触本身具有被抓伤咬伤的风险性,且小未系限制民事行为能力人,对危险的发生显然不具备判断和防范能力,监护人在选择儿童游玩项目和陪同儿童玩耍时应具有防范风险意识,应尽到必要的监护责任,但本案中小未母亲未尽到足够的监护义务,亦有一定过错。因此法官对此案原告、被告责任二八划分。

网购猫咪“货不对板”，能要求退一赔三吗

本报记者 郑芳芳

该商行诉至兴庆区人民法院,要求解除合同、退还购猫款、支付购猫款三倍惩罚性赔偿金以及相关检查饲养费用。

先行调解不成,法院开庭审理了此案。经审理查明,马某向商家购买的是“英短金渐层宠物猫”,但马某提交的基因检测报告能够证明案涉宠物猫并非该品种,且案涉宠物猫患有疾病。法院认为,某商行向马某交付的宠物猫“货不对板”,不符合双方约定,且宠物猫的健康存在问题,不能实现合同目的,构成欺诈,马某作为消费者,有权主张三倍惩罚性赔偿。

据此,法院判决撤销双方买卖合同,某商行不仅要向原告退还购猫款,还要承担三倍惩罚性赔偿,同时赔偿宠物猫的托运费用、检查费、饲养费等。

■【以案说法】

民法典第148条规定:“一方以欺诈手段,使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为,受欺诈方有权请求人

民法院或者仲裁机构予以撤销。”

什么是欺诈行为?经营者在提供商品或服务中,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为,包括以假充真、以次充好、虚构产地、虚构成分、夸大功能等行为,均为欺诈。

具体到本案,经营者在销售宠物猫时提供虚假的视频,在消费者与其订立买卖合同后并未提供与约定相符的宠物猫,且在消费者发现问题积极沟通后拒不解决,存在主观上的故意,故可以认定存在欺诈行为。

消费者遇到欺诈怎么办?构成欺诈,我国相关法律法规赋予消费者可要求商家“退一赔三”的索赔权。

消费者权益保护法第24条规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定

的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”第55条规定:“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。”

故法院支持马某向某宠物店主主张退货退款并要求三倍赔偿。

法官特别提醒,消费者在网购宠物时应当注意:一是尽可能选择正规合法、证照齐全、信誉良好的商家购买,且交易应通过平台进行,一旦发生纠纷可通过平台维权;二是应注意保存网购宠物交易相关的支付凭证、物流交易、票据、聊天记录等证据,以便在纠纷发生时更好维护自己的合法权益。



由中国消费者协会联合全国消协组织共同打造的“全国消协智慧315平台”3月15日正式上线。

新华社发

维修车辆被虚报项目 车主提起反诉

本报记者 李娜

车主小张在私家车发生事故后送修,却在长达1年时间里未能取回爱车。银川市某汽车服务公司(下称修车公司)以小张未付清修理费及新产生的车辆保管费为由,决定扣留其车辆。而车主后来查明修车店对维护项目存在欺诈,他是否有权状告对方呢?

【案情回顾】

2023年12月22日,案外人李某驾驶的小型普通客车和案外人王某驾驶的小型汽车与小张驾驶的车辆发生追尾,造成三车受损、无人受伤的交通事故。银川交警出具的《道路交通事故认定书》确定李某负全部责任,小张和王某无责任。西夏区人民法院于2024年11月11日作出民事调解书,李某向小张赔偿维修费、拖车费、交通费共计2.5万元。

2024年1月,小张将案涉车辆送至上述修车公司进行维修,并通过微信沟通车辆维修事宜。虽有微信沟通,但小张由于家在内蒙古、工作忙便一直没有去验车。2024年4月23日,小张手头紧并未付清维修款项,便向修车公司出具了一张欠条。双方约定待李某赔偿维修费用后结清欠款,逾期不还,则产生总费用的每日千分之五违约金。

修车公司于是将小张起诉到法庭上。“你的车也不开走,现在维修费一共4.2万元,还有停车费2000元,不付修理费,我们只能扣车。”

面对高额维修费用,小张委托律师进行了详细调查,发现对方提供的维修清单存在虚构项目的欺诈行为。“维修清单列了那么多维修项目,实际上修了吗?故意隐瞒真实情况不说还加收费用,我拒绝按原告的要求付款。”就这样,一年多时间里,小张从被告变成了反诉的一方。

【法院判决】

2025年3月11日,在银川市兴庆区人民法院速裁庭法官薛苴苴的调解下,小张和某汽车服务有限公司达成了调解意见。小张向某汽车服务有限公司支付维修费用3.5万元、停车费2000元,合计3.7万元,分2

期支付。

【法官说法】

法官认为:根据民法典第577条“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”之规定,本案修车公司作为委托方应当尽到自己的审慎义务,对提供的维修清单仔细查勘,确认维修部件与约定一致并索要维修票据及清单作为凭证。小张在鉴定报告未出具之前即向修车公司出具欠条确认维修费,属于对自身权利的处置行为,其作为完全民事行为能力人,应当对其行为承担相应的法律责任。

另外,小张提出其系一般消费者,出具欠条行为系重大误解情况下出具。根据法律规定,重大误解的当事人自知道或者应当知道撤销事由之日起九十日内没有行使撤销权,撤销权消灭。被告自2024年9月10日即知晓原告维修价格与鉴定维修价格存在差距,未在法定期限内行使撤销权,撤销权已消灭。根据消费者权益保护法的规定,同时经法院审查,被告确实存在虚列维修项目行为,虚报项目费用应当从总价中予以扣除,最终以实际维修价格作为结算依据。该修车公司应当在履行合同纠纷过程中诚信履约,严格按照约定项目、标准提供服务,如谎报工用料、加收费用、使用非约定配件等行为涉嫌欺诈,会面临退费或者三倍赔偿问题。

民法典第447条规定:“债务人不履行到期债务,债权人可以留置已经合法占有的债务人的动产,并有权就该动产优先受偿。”据此,在小张未支付车辆维修费的情况下,某汽车服务有限公司有权对其维修完毕的车辆行使留置权。

本案提醒广大汽车车主和驾驶人,当车辆需要保养或发生交通事故需要维修时,一些修车公司很可能会因为车主不懂行或信息不对称,存在虚列维修项目多收费的欺诈行为,车主在取车时一定要进行全面检查,发现问题要敢于维权并通过举报曝光其不法行为。



银川刑辩

本栏目由银川市律师协会专业委员会支持

一起邻里纠纷中,当事人在公安机关处置警情时,因不懂法没有控制好情绪,拒不配合处警民警的合法传唤,撕扯处警民警从而触犯刑律,被公安机关以涉嫌妨害公务罪立案并刑事拘留。虽然本案当事人李某英经辩护人的不懈努力,最终检察机关对其作出了不起诉的决定,但也给当事人带来了深刻的教训,更为我们每个人敲响了警钟——法律尊严不容侵犯,每个人都要做一名知法、守法的好公民。

■【案情简介】

2022年的一天早晨,因邻居家羊

只跑到李某英家院门口吃草,李某英和邻居小丽发生口角,小丽报警后,辖区派出所民警带领三名辅警到达现场。民警了解情况时,李某英自认为自己没有实施打人等违法行为,情绪十分激动。处警民警依法传唤李某英到公安机关接受调查,但李某英采取推搡、撕扯、倒地撒泼等方式拒不配合公安机关调查,在民警强制传唤带离李某英时,其向着一名辅警身上踹了几脚,后又向带队民警腿部踹了一脚,导致该辅警胸部外伤、右膝关节外伤,带队民警右膝外伤,李某英阻碍执行职务时间长达一个半小时。在将李某英传唤至派出所

办案区依法对其进行人身检查时,李某英再次拒不配合,并将一名民警手指咬伤。当日,李某英因涉嫌妨害公务罪被当地公安局立案后刑事拘留。

■【案件结果】

李某英被刑事拘留后的第七日,其家属委托律师为李某英辩护。辩护人接受委托后,通过在看守所会见李某英,向办案单位了解案情,认为李某英的行为构成妨害公务罪,建议当事人认罪认罚。同时,其家属对案件中受伤的警员赠礼道歉。随后,辩护人向承办检察官出具法律意见书,以该案系邻居因

民间纠纷发生互骂后邻居报警,当事人因不懂法,也没有控制好情绪从而触犯了刑律,建议检察机关不批捕。检察官采纳了辩护律师的意见,以构成犯罪无逮捕必要,对李某英作出不予批准逮捕的决定。案件移送审查起诉后,辩护人通过释法说理,引导李某英认罪认罚,最终检察院认定李某英实施了刑法第277条规定的行为,但犯罪情节轻微,具有坦白情节,且自愿认罪认罚,主观恶性不大,社会危险性小,没有造成严重的危害后果,并取得被害人谅解,依照刑事诉讼法第177条第二款的规定,决定对李某英不起诉。

■【律师释法】

我国刑法第277条规定,妨害公务罪是指以暴力、威胁方法阻碍国家机关工作人员依法执行职务的,处3年以下有期徒刑、拘役、管制或者罚金。

以暴力、威胁方法阻碍全国人民代表大会和地方各级人民代表大会代表依法执行代表职务的,依照前款的规定处罚。

在自然灾害和突发事件中,以暴力、威胁方法阻碍红十字会工作人员依法履行职责的,依照第一款的规定处罚。

故意阻碍国家安全机关、公安机关依法执行国家安全工作任务,未使用暴力、威胁方法,造成严重后果的,依照第一款的规定处罚。

暴力袭击正在依法执行职务的人民警察的,处3年以上有期徒刑、拘役或者管制;使用枪支、管制刀具,或者以驾驶机动车撞击等手段,严重危及及其人身安全的,处3年以上7年以下有

期徒刑。

2019年2月1日,《公安机关维护民警执法权威工作规定》颁布实施,明确规定:公安民警依法履行职责、行使职权不受侵害、阻碍,民警及其近亲属人身财产安全、人格尊严不因之受到侵犯和侮辱贬损。

侵害民警执法权威,应依法追究侵权人法律责任,构成犯罪的,依法追究刑事责任。2021年3月1日,“袭警罪”正式列入刑法。对袭警违法犯警行为,依法不适用刑事和解和治安调解。

综上,笔者认为严惩袭警违法犯罪行为,维护民警执法权威,保障民警依法履行职责、行使职权,依法履职尽责,既是对公权力的保护,也是对广大人民群众利益的保护。我们作为新时代公民,应当尊法、守法、敬法,遇事事情冷静对待,依法处理,切不可一时冲动酿大错,不但对执法人员造成伤害,也给自己带来了沉重的教训。