

说法

关注法理人情,体察世间冷暖。广大读者若有法律方面的疑问或新闻线索,请与海南特区报“今日说法”栏目联系。联系电话:0898-66742110。

案例

2

临近春节会员卡余额无法使用,男子要求退款

刘伟(化名)原为某国际店的会员,该店于2019年转让给海口某美容美发有限公司(以下简称某美容美发公司)经营,更名为某国际形象健康管理(农垦店)。

在某国际形象健康管理(农垦店)的推荐下,刘伟于2019年1月31日将原先在某国际店会员卡中的余额1391元,转入某国际形象健康管理(农垦店)的会员卡中,并另外充值了2000元。而后,刘伟又以2500元的价格购买某国际形象健康管理(农垦店)推荐的肩颈理疗套餐;该套餐包含12次肩颈理疗服务,其中2次为购买套餐所赠。

2019年1月31日至2020年1月11日期间,刘伟在某国际形象健康管理(农垦店)进行17次消费,消费金额享会员卡5折优惠后共计1701元,剩余金额1690元。其间,刘伟在该店使用肩颈理疗套餐中的3次理疗服务。

2020年1月22日,刘伟到某国际形象健康管理(农垦店)准备理发时被告知:因临近春节,本次理发无法消费会员卡中余额,只能使用现金结算。刘伟对此提出异议,并投诉至海南省政府综合服务热线。因双方未能就此事处理达成一致意见,刘伟遂诉至法院,要求某国际形象健康管理(农垦店)退还会员卡中的余额以及肩颈理疗套餐剩余次数折价款。

法院判决:解除合同,但需收取30%服务成本

海口市美兰区人民法院认为,刘伟为享受某国际形象健康管理(农垦店)的会员折扣及肩颈理疗服务,向某美容美发公司的账户支付款项,其与该公司之间未签订书面合同,但已形成事实上的服务合同法律关系。

2020年1月22日,某国际形象健康管理(农垦店)店员与刘伟就余额消费产生过争执,但该行为并不构成某美容美发公司对双方之间服务合同的根本性违约。因此,法院对刘伟以该事件作为主张某美容美发公司退还所收费用的理由,不予采纳。

刘伟明确不再履行其与某美容美发公司之间的服务合同,要求退还剩余款项。在此情形下,虽然某美容美发公司在上述合同履行过程中并未存在根本性违约行为,合同也不宜强制继续履行。

据计算,刘伟在某美容美发公司处充值款项余额为1690元。另外,刘伟购买的肩颈理疗套餐中包含有2次赠送的理疗服务,故在刘伟办理退费时也不应将此计入折价退款次数。刘伟购买肩颈理疗套餐后已使用过3次理疗服务,目前剩余7次未消费,该7次理疗服务折价为1750元。

考虑到某美容美发公司在本次合同解除中并无根本性过错,合同系应刘伟确认不再履行而解除,其应就此承担一定的服务成本。法院酌定刘伟应承担会员卡充值消费服务30%的服务成本,即某美容美发公司应退还的会员卡余额为1183元,应退还的肩颈理疗套餐剩余次数的折价款为1750元。

据此,法院依法作出判决,被告海口某美容美发有限公司须于本判决生效之日起十日内向原告刘伟退还会员卡余额1183元、肩颈理疗套餐剩余次数的折价款1750元。

男子:花98000元成为会员,却住不了酒店

2016年9月21日,李华(化名)与海南某公司签订一份《会员合同》,约定:李华购买海南某公司10年会员资格,会员费为98000元,可以享有对应年限内长年居住在海南某公司旗下各养生酒店、产权式酒店及度假村的资格(包括后续在国内各区域开发的酒店、度假村等);凡是在规定年限内无任何消费或当年无任何消费的会员,98000元的会员再赠送8%计人民币7840元消费,所有赠送消费均可提现。合同签订后,李华于2016年9月25日向海南某公司支付了98000元合同价款。因该公司未履行合同义务,李华遂诉至法院。

李华诉称,合同签订后,原告便向被告指定的账户支付了98000元会费。2017年春节,原告带家人度假,打算入住酒店,时任总经理陈某以很忙、满员为由未安排。在后来的联系中原告感觉被骗,向被告主张退会费及消费未果,遂成诉。

李华提出诉讼请求,1.解除其与海南某公司于2016年9月21日签订的《会员合同》;2.判决海南某公司退还会员会费98000元,并自2016年9月26日起至实际付清为止,按照中国人民银行人民币同期贷款利率支付利息,暂计至2019年10月30日为14598.6元;3.判决海南某公司将每年17640元的消费折算为人民币向李华支付,共计三年,合计52920元;4.本案诉讼费由海南某公司承担,律师费8000元由海南某公司承担。

法院判决:被告退还原告会员费并支付其他费用

海口市美兰区人民法院认为,李华与海南某公司所签订的《会员合同》是双方在平等互利、协商一致的基础上达成的真实意思表示,为有效合同,对双方均有法律约束力。上述合同签订后,李华依约向海南某公司支付了合同价款98000元,但海南某公司却无法向李华提供入住服务,原告诉请解除合同并要求海南某公司退还98000元合同价款,合理合法,本院予以支持。对于每年赠送7840元消费三年共计23520元可提取现金,该部分的诉请,于约有据,本院予以支持;另因海南某公司未履行合同义务存在违约,李华为此聘请律师提供专业法律服务而支出的合理费用,属于违约方违约给守约方造成的损失,故应由海南某公司承担律师费8000元。

据此,法院依法作出判决,解除原告李华与被告海南某公司于2016年9月21日签订的《会员合同》;被告须于本判决发生法律效力之日起十日内退还原告李华会员费98000元,支付消费折算款23520元、律师费8000元。

本报讯 如今,从美容美发店、饭馆,到教培连锁机构、健身中心,预付式消费无处不在。“办卡优惠,充值有礼”,面对这样的促销宣传,消费者很难不动心,充值几百元甚至数万元成为会员已越来越常见。有不少消费者担忧,充值后若是对服务不满意或商家跑路了,该如何维权?

记者 吴佳穗

充值退款难、服务不满意维权难

预付消费小心陷阱

66

什么是预付式消费?

预付式消费又称预付消费。根据最高人民法院的定义:指消费者和经营者约定,消费者预先支付资金作为预付款项,取得商家授予的会员资格后,消费者以会员身份取得商品或者接受服务的一种新型消费模式。

律师说法

预付式消费量力而行,注意潜在风险

海南大兴律师事务所律师刘鹏介绍,在现实中,为了长期锁定固定消费人群,尽快回收前期投入,许多经营者都积极推广预付消费,并根据预付金额的高低,以超低的折扣吸引消费者购买会员、充值。

预付消费“卡壳”现象时常发生。退款难不说,还有收了钱就“跑路”的,让预付卡成了“圈钱卡”,这不仅侵害了消费者合法权益,也扰乱了正常的市场秩序。

《消费者权益保护法》第二十六条规定,为保护消费者权益,商家与消费者签订合同,要受到特别限制。显然,商家所称的合同是“为重复使用而预先拟订并在订立合同时未与对方协商”,符合格式合同的特征。因此,“私教课程一旦售出,因会员个人超出法律许可范围要单方解除合约的行为,会所将不予支持”等类似条款,排除或者限制了消费者权利,减轻或者免除了经营者责任,加重了消费者责任,应属无效。

合同解除分为约定解除与法定解除,正如第一个案件中,海南某公司无法为李华提供入住服务,根据《民法典》第五百六十三条第一款第(四)项“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”,消费者享有法定解除权。

刘鹏提醒,预付消费量力而行。消费者在预付消费时,应结合自身需求、经济能力、消费习惯等因素适度理性消费。同时应当先了解经营者的情况,不能轻信商家广告宣传和优惠幅度而忽视了潜在的风险。在合同中要详细约定预付款的使用范围、有效期限、服务项目、退款条件、违约责任等条款,同时要注意终止服务、转让等限制性约定,以免日后发生纠纷空口无凭,给维权带来困难。此外,还要保管好预付款协议、宣传册页、付款凭证,定期核实个人消费记录、剩余服务次数、账户余额等信息。如发现异常,应及时向有关部门投诉。