www.ifdailv.com

# 华帝退款争议的法律问题分析

□北京中闻律师事务所 赵虎 苗文榜

华帝是国内一家主要从事生产和销售燃气用具、厨房用具和家用电器的公司。2018年3月,华帝和法国国家足球队正式签约,成为法国国家足球队的官方合作伙伴。随后华帝精心策划了一场"法国队夺冠,华帝退全款"的营销活动。

如果法国国家足球队在俄罗斯世界杯夺冠,对于在2018年6月1日0时至2018年6月30日22时期间购买华帝"夺冠套餐"的消费者,华帝将按所购"夺冠套餐"产品的发票金额退款。

据媒体报道,这一促销活动大大刺激了华帝产品的销量, 华帝可谓是名利双收。

但是当法国队真的在俄罗斯世界杯夺冠后,华帝却做出了 一系列让人失望的举动,人为设置了很多退款的限制条件,很 多消费者也反映向华帝退款时受到百般刁难。

面对华帝不守承诺的问题,中国消费者协会也公开向消费者征集"夺冠退款"活动的投诉,并约谈了华帝。

诚然, "夺冠退款"是一场很好的营销,但华帝更需要提高自己的诚信度,认真履行自己的承诺。只有这样,这场营销才会转化为华帝的良好商誉,否则到头来只能是竹篮打水一场空。

## 广告有法律效力么

我们需要首先搞清楚华帝退款 的依据,即华帝做的广告有没有法 律效力。

一般来说,商家的承诺具有法 律效力,不可以信口开河。

依据法律的规定,当消费者非常有可能是依据商家的承诺而购买商品时,承诺的内容也就成了商家和消费者间商品买卖合同的必要条款。

该条款具有法律效力,商家必需依据契约精神,严格遵守和履行该合同项下的所有义务,包括广告承诺中的义务。

对于华帝来说,就是当法国队世界杯夺冠后,履行自己对购买"夺冠套餐"消费者的退款承诺。

商家不遵守该广告中的承诺是一种违约行为。

若华帝在发布广告时就没有打 算履行承诺,还可能构成欺诈。

若构成欺诈,依据《消费者权益保护法》的规定,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。

### 细则有约束力吗

最初印有华帝董事长潘叶江签名的广告显示,华帝承诺根据购买"夺冠套餐"发票金额退款,但并未就退款形式作说明。只是在广告最下面有一行小字:"活动细则详询华帝当地各终端门店或各电商平台华帝授权店"。

这种先承诺, 再公布细则的做法是可以理解的,毕竟华帝的广告寥寥数语。对于具体退款流程、退款时间、退款负责人等都没有加以明确,为了便于操作,华帝出台细则无可厚非。

但必须指出的是,细则不可以 和华帝的广告承诺相违背。

比如广告承诺中说退款,那么 在细则中就不能规定退卡,退卡的 规定显然与退款相违背。 所谓细则,其实就是为了更好 地贯彻执行某一规定,结合实际情况,对其所做的详细、具体的解释 和补充。华帝的细则就是对如何退 款的具体解释,其本质上属于格式 条款。

那么这样的细则是否对消费者 有约束力呢?这得具体问题具体分 析。

对于细则出台前购买"夺冠套餐"的消费者来说,由于购买时细则不存在,自然不受该细则的约束。

而对于细则出台后的消费者来说,也并不当然受该细则约束。

由于该细则属于格式条款,依据《合同法》第四十一条规定:"对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。"

这就意味着对于提供格式条款 的华帝来说,虽然出了相关细则, 但是当细则和广告语发生理解上的 差异时,首先需要按照通常的理解 进行解释

比如退款,按照通常的解释就 是退钱,而不是退卡。

#### 退款能解释为退卡吗

华帝的退全款细则中规定, 线上退款并非退现金,而是"按 照顾客发票金额返顾客等额的平台 消费卡",这属于明显的偷换概念、 违背广告承诺的违约行为。

按照消费者通常的理解,钱款和消费卡并不是同一个东西。没有谁会把现金和只能在某个地方消费使用的卡混为一谈。

金钱和卡很多特点都不一样。 人民币现金可以大范围内流通,且 只有中国人民银行可以发行。但是 对于卡的发行,并没有限制特定的 主体,最常见的就是理发店的储值 卡

卡只是一种权益,只能在某个特定的平台使用,而且还得区分哪些能用的,哪些不能用的,消费多少钱才能用的。所以按照我们通常理解来说,钱款和卡并不是同一个



资料图片

东西。

对于退款的承诺,应该按照消费者通常的理解去认定华帝负有返还钱款的义务,而不是返卡的义务。

## 发票过期不能退款么

现实中有的消费者在购买"夺冠套餐"后,因商家的原因超过了期限才开具发票,因此被拒绝退款。商家这样的做法没有任何合法的依据。

首先,对于是否退款,应该以消费者购买"夺冠套餐"的时间为依据,在活动时间内购买的,都应该退款。

其次,开发票的时间并不是消费者能够控制的,而开发票却是商家的法定义务。

《发票管理办法》第十九条规定:"销售商品、提供服务以及从事其他经营活动的单位和个人,对外发生经营业务收取款项,收款方应当向付款方开具发票;特殊情况下,由付款方向收款方开具发票。"

因此对于华帝来说,在消费者 购买"夺冠套餐"后,向消费者提 供发票是其法定义务。

因华帝迟延履行义务而要求消 费者对其承担不利后果于法无据, 也明显违背了公平原则。

对于华帝延迟履行该法定义务 导致消费者被拒绝退款的,消费者 可以通过向消协投诉等方式解决。

#### 退款可以"缩水"么

除了线上退款的争议外,线下 退全款遭遇的问题也不少。

据媒体报道,一位武汉用户购买了线下经销商的"夺冠套餐",但最终经销商表示只能给其中一件产品退款,即:只退总额的一半。

这种随意缩水的做法,其实是 对商品买卖合同内容的变更,该变 更需要得到消费者的同意才有效。 但是并没有哪个消费者会同意一个 如此损害自己权益的变更。

因此,华帝这种随意缩水的退

款承诺本质上是一种违约行为。

#### 协议应该由谁来提供

还有一位南京消费者在拿着订 单和发票去退款时,却被告知还需 要购买协议才能退款。

而这名用户表示, 当初购买产品时, 商家未明示需签署任何协议。我们认为在这种情况下, 华帝仍然具有退款的义务。

首先,购买产品本身就是达成了协议。协议不是非要有一个 A4 纸文件的形式才算存在。比如在京东下单购物,订单被确认后,协议就已经达成了。京东并不会专门给消费者邮寄一份 A4 纸的"协议",让消费者签字后再回寄给京东。

其次,所谓的"购买协议"应该由华帝或其经销商提供,如果在消费者购买"夺冠套餐"时没有提供给消费者,随后又规定退款需要持所谓的"购买协议",这本身就是不合理不合法的。

《消费者权益保障法》明确规定了消费者具有知情权,商家具有告知的义务。出台一个细则并不代表华帝已经尽到了告知义务,而是在消费者购买的时候,就应当明确告知消费者,什么是"夺冠套餐",退款需要哪些手续,"购买协议"内容如何……这才是一个守信誉、重承诺的经营者该做的事。

而不是在消费者购买时不告知"购买协议",当消费者退款时,却需要消费者提供所谓的"购买协议"。

#### 线下经销商耍赖怎么办

据消费者反映很多华帝专柜即 便是办公时段也处于停业状态。导 致消费者无法办理退款,这个时候 消费者可以直接找华帝进行退款。

线下无法退款的现象,应该由 华帝负责退款。因为华帝在作出广 告承诺的时候,应该安排好和经销 商的关系,华帝的退款通道也应该 保持顺畅。不能出现销售的时候有 人,而退款时却无人处理的情况。 对这种情况,最终责任应该由华 帝承担。

华帝应该拿出一套切实可行的退 款方案来,让消费者能够尽快的拿到 退款。

也有一些华帝专柜宣布其不曾参加本次"退全款"活动,或是表示对活动内容并不知情。这就涉及当消费者在这些声称不参加活动或者不知情的华帝专柜买了"夺冠套餐",但是事后这些专柜却无法退款时该如何处理的问题。

此时,需要明确这些专柜宣布不 参加"退全款"活动的时间。比如在 销售"夺冠套餐"的时候,这些专柜 就明确通过店堂告示等形式表明,虽 然华帝有"夺冠套餐"的活动,但是 本专柜不参加这个活动,提醒消费者 想参加这个活动可以到别的专柜咨

如果有证据证明商家已经尽到事 先告知义务,则这些专柜不需要承担 思数的义务

但是在专柜开卖"夺冠套餐"时,如果没有特别表明本专柜不参加活动,等到消费者退款的时候却说自己不参加活动,这就是不合理的。因为在推销这款商品的时候,除了华帝,其实专柜经销商和消费者之间也形成了这么一个"法国夺冠退全款"的协议,其应该认真履行该自己的承诺

面对退款纠纷,当和华帝无法达成调解时,消费者可以通过去消费者协会投诉的方式维护自己的合法权益。

消费者协会是专门维护消费者合 法权益的组织,相信通过消协的努力 可以给广大消费者一个公道。同时对 于华帝广告中可能涉及的虚假宣传问 题,工商行政管理部分也可以介入调

最后笔者认为:华帝本身是此次 营销的最大受益者,华帝的销量通过 本次营销也翻了好几倍,若华帝认真 履行自己的退款承诺,对于华帝的美 營度肯定是更上一层楼的。

但如果对于"退款"的承诺履行不力,最终损害的也是华帝自己的商业信誉。