

年夜饭取消，定金能不能退？

普陀区消费纠纷调委会以法释理化解疫情期间消费纠纷

“ □法治报记者 金勇

今年春节期间，正值新冠疫情暴发期，为避免人员聚集，各类聚餐活动几乎全部取消。消费者预订了年夜饭，也交了定金，如今年夜饭取消，那这笔定金能否拿回呢？餐饮店表示，定金已购买食材，无法退还。消费者对此不能接受，普陀区消费纠纷人民调解委员会迅速介入，展开调解。

调解员以法律为依据，情理交融劝说当事双方，同时引导双方换位思考，提出有效解决方案，最终得到双方的理解，化解了这起疫情特殊时期发生的消费纠纷。

【案情简介】

往年春节期间各大餐饮店的年夜饭预定总是很紧张，可以说是“一座难求”。今年春节前，很多消费者如往年一样，早早就把年夜饭预定好，让人意想不到的是，新冠疫情突然暴发了。为响应国家号召，共同抗击疫情，举国上下采取了居家隔离，避免人口大规模流动和聚集等举措，各类聚餐、婚宴等活动几乎全部取消，餐饮店也响应政策闭门歇业。虽然预定好了年夜饭，但顾客不敢、也不愿出门享用，于是出现了一大批消费者纷纷要求商家退订、退款。

周某某预定了某餐饮饭店的年夜饭，并交了1000元定金。因疫情原因无法消费，周某某联系该餐饮饭店，要求取消年夜饭的预定，并退还1000元定金。饭店表示，新冠肺炎疫情属于不可抗因素，定金已用于提前购买食材，无法退还给周某某。周某某表示不能接受，便拨打了12345市民投诉热线。受到委托，普陀区消费纠纷调委会立即介入此案，对当事双方展开调解。

【调解过程】

接到案件后，调解员当即与某餐饮饭店取得联系，详细了解了此次消费事宜。饭店表示，受到疫情影响，不仅原本为年夜饭准备的食材都用不上，房屋租金还是照常支付，饭店的损失非常大，希望周先生理解，1000元定金不予退还。对于饭店的态度，调解员表示体谅：“这次疫情突然来袭，没有人预料得到。餐饮行业是疫情防控的重点领域，广大餐饮经营者应从规避传染风险的实际需求出发，暂停营业。法律规定，如果因不可抗力不能履行民事义务，不承担相应责任。周某某作为你们饭店的常客，提前就把年夜饭预定好了，说明你们饭店是有口碑的，是值得消费者信任的。饭店生意好坏很大程度上就是取决于饭店的口碑，做的是回



资料图片

头客的生意。在这一困难时期，如果能继续坚持客户至上的原则和服务，相信疫情后，你们店的生意会更上一层楼。”调解员还建议，对购买好的食材，可以通过设摊或网店的形式直接卖给消费者，尽量减少损失。店长听了之后表示认可，的确不希望此次疫情影响饭店的口碑和品牌，但需向老板请示，晚些才能给予答复。

调解员同时劝说周某某：“疫情期间，为了准备年夜饭购买的食材确实让饭店造成了一定损失，没有客源、订单退订，房租还得付、员工的工资不能少，这一系列的问题都给饭店造成了巨大损失。希望消费者能换位思考，如果饭店不予退款，可否采取‘延期消费’或‘送餐到家’的方式进行消费。”周先生对此表示理解：“你这样一说，我也感受到了商家的不容易。如果定金不退，我可以接受按你们提出的方式进行消费。”

至此，周某某和饭店的态度都

缓和下来，并且双方对解决问题的方案基本达成了一致意见。

不久后，调解员接到了饭店老板打来的电话，他非常理解消费者的心情，承诺在复工后将1000元定金全额退还给周某某。周某某得知情况后，表示心情有点复杂，老板的爽快让他非常意外，并直言，希望疫情快点结束，明年的年夜饭还要定在这家饭店。双方纠纷圆满解决。

【案例点评】

这是一起典型的因新冠肺炎疫情疫情影响不能消费而产生的消费纠纷。调解员运用情、理、法相结合的形式，引导双方依法依规、换位思考，并提出有效解决方案，推动纠纷圆满解决。

根据《民法总则》第一百八十条，因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的

客观情况。《合同法》第九十四条中也明确规定了有因不可抗力致使不能实现合同目的的情形，当事人可解除合同。面对不愿退还定金的商家，调解员引用法律，依法释明，告知商家理应退还定金。

针对饭店因疫情产生的损失和承担的压力，调解员指出品牌和口碑是饭店长期发展的必备要素，引导商家要从长远的角度看待这一问题；对于消费者，调解员着重从新冠肺炎疫情这一不可抗力对饭店影响和损失劝导，希望消费者给予饭店多一点体谅。

新冠肺炎疫情给餐饮行业造成了巨大影响，疫情及后疫情期间，这类的消费纠纷大大上升。面对此类纠纷，调解员在掌握相关法律法规的基础上，动之以情、明之以理、晓之以法，严格遵守调解程序，注意选择调解方式，在保障消费者和经营者权益的基础上，努力将矛盾解决在萌芽状态，为商家和消费者构建起和谐的消费关系。

高龄父子不善沟通 鸡毛小事惹来不和

杨浦区定海路街道社区法治专员巧妙化解家庭矛盾

“ □法治报记者 夏天

现年93岁的退休老人陈老伯，服役时长期驻扎部队，很少陪伴儿子。一手带大儿子的老伴去世后，陈老伯与日常照顾自己的儿子发生了一些家庭矛盾。老人觉得儿子不够关心自己，可儿子又觉得老父亲太倔强，且母亲的过世，更让自幼缺少陪伴的父子间相处不甚和谐。最终在杨浦区定海路街道社区法治专员和居委调解主任的努力下，将对父子间的烦恼成功化解。

【事件起因】

陈老伯今年93岁，腿脚和眼神都不好（视力残疾）。2014年老房子动迁后，老人把大部分动迁款补贴给了儿子，用以购买全家人现在居住的房子，儿子也许诺照顾老人日常基本生活及养老送终。

可久而久之，陈老伯却认为儿子不关心自己，如不给自己做早饭、烧开水，甚至换季了连自己的被子也不常换洗，他对儿子很失望，觉得生活不如意。

而儿子则认为，老父亲脾气太倔，不愿意自己过多插手他的日常生活，加之本人的工作是保安，常常早出晚归，有时确实没有时间给父亲做早饭，且居委会曾经帮助父亲找过钟点工来解决父亲吃喝问题，但父亲不同意才造成现在的情况。不仅如此，陈老伯的儿子自己也快60岁了，身体也不太好，还要处理自己女儿的事务，没有时间和“蛮不讲

理”的父亲耗下去，因此对陈老伯也就越来越不理不睬了。

【调解经过】

受当事人委托，定海街道社区法治专员同居委调解主任一起，前往内江路某弄某号的陈老伯家中上门调解。

法治专员还了解到，儿子小陈小时候是母亲一手带大的，父亲陈老伯由于是军人，长期驻扎部队、很少陪伴儿子，父子之间的感情本就有疏远。加之小陈的母亲去年去世后，陈老伯倍感孤独，但不善言辞的陈老伯唯一能宣泄情感的就是自己的儿子（两个女儿都住得较远、大女儿长期生病），所以才造成两人之间时常发生矛盾。

法治专员在了解事件的前因后果后，教导小陈：“照顾、赡养老人是子女应尽的义务，不能因为老人说话直来直去伤到了自己就不去尽自己的义务。何况陈老伯的要求

也不多，无非就是柴米油盐的琐事，作为儿子理应尽到这些基本的职责，不要过多地责怪老人，让老父亲能安度晚年。”

同时法治专员也开导陈老伯，“子女们都不容易，特别是儿子从事保安工作早出晚归很辛苦，对老人的照顾难免会有不如意的地方。自己年纪大了，在子女平常工作繁忙的情况下，可以适时请钟点工以减轻子女的负担。”法治专员还告知两个女儿也要尽赡养老人的义务，协助兄弟把父亲照顾好。

调解过程中，法治专员把法、理、情融入到这对父子的矛盾纠纷中，使得父子二人逐渐认同法治专员的建议，并表态会努力改变自己的言行举止，让家庭氛围变得更加和谐。

事后法治专员还单独与陈老伯沟通，宽慰老人家作为一位老军人，艰苦时期都没有倒下，现在这么好的条件更要放宽心胸善待自

己、理解家人、安度晚年。老人家握着法治专员的手，露出了久违的笑容。

【调解心得】

“家”是人类心灵的港湾，对于老人来说，“家”是他们一生最后的归属。我们常常以“老小孩”来形容上了年纪的老人，对每一个耄耋老人来说，他们都将在家庭中度过他们最最有意义最温暖的时光。因此，家庭的氛围对“老小孩”的晚年幸福非常重要，特别是在现今物质生活相对丰富的年代，父母缺的不是吃的喝的用的，而是简简单单的家的温暖。

从陈老伯的“满腹牢骚”里，我们能听出他渴望的是家庭的温馨氛围，一句问候语可能抵得上万两黄金。很多时候我们不经意间就突然发现父母已经老去，那我们更要抓紧这最后有限的时光，好好尽孝心，不要留下任何遗憾。