

投诉 实录

花费重金入住月子会所 新生儿突然夭折起纠纷

投诉人：严女士

投诉时间：2020 年 8 月

消费者严女士与某月子会所签订《入住协议》，协议约定：2020 年 2 月 4 日至 2020 年 3 月 17 日，严女士入住月子会所，为期 42 天，费用 67000 元。严女士入住后 3 天内支付

月子会所服务费的 60%，押金 3000 元。根据入住协议，月子会所为消费者提供的人住服务费针对消费者本人及其新生儿。

不料，天有不测风云，新生儿入住仅 5 天就突发疾病，虽然及时转院医治，不幸还是治疗无效夭折。严女士认为，《入住协议》中约定的人住服务费是针对产妇和新生

婴儿的，由于新生儿不幸早夭，未在会所中实际入住。因此，要求月子会所对其收取的 42 天服务费 67000 元中新生儿的费用扣除后予以返还。

但月子会所并不认同严女士的说法，双方多次沟通都未能达成一致，无奈之下，严女士向虹口区消保委寻求帮助。

◆记者连线◆

虹口区消保委接到投诉后，迅速展开调查和协调。月子会所方面告知虹口区消保委工作人员，作为一家母婴护理的专业机构，消费者购买套餐的主要费用是用于产妇的产后料理。新生儿的不幸夭折，作为月子会所虽无责任，但是深表遗憾，对于消费者提出的诉求，月子会所仅从道义上安抚消费者，退回押金费用 3000 元。

虹口区消保委反复与当事双方沟通，消费者和商家对于投诉的事实并无争议，但在退费金额上，双方争议太大，调解无法达成一致。

消费者与月子会所签订的《入住协议》中，明确约定了月子会所提供的人住服务是针对“产妇及其新生儿”，也补充约定了消费者入住的时间“以实际入住为准”。可见，

人住服务费应涵盖的是产妇和新生儿两人的服务费，而且费用的产生以消费者实际入住为准。后来，由于新生儿仅住了 5 天，实际并未产生费用，消费者要求予以退还也在情理之中。但是由于《入住协议》并没有明确这两项项目的明细占比，即产妇费用和新生儿费用分别如何计算。新生儿夭折后，月子会所方面也未能提供具体的消费明细，这就导致了在退费事项上的矛盾。

此后，鉴于虹口区消保委与虹口区诉调对接中心有合作机制，虹口区消保委将该投诉转至区诉调中心进行处理。区诉调中心在收到投诉后交由虹口区律师参与非诉讼争议调解委员会调解，经调解：双方达成调解协议并签署人民调解书，退回消费者押金 3000 元，并约定由月子会所向消费者指定

账户退还 12000 元。对此结果，消费者表示满意。

针对《入住协议》在新生儿服务费用上的约定不明，鉴于合同约定不明的补救，根据《民法典》第五百一十条，合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容约定或者约定不明确的，可以协议补充；不能达成补充协议的，按照合同有关条款、合同性质、合同目的或者交易习惯确定。为此，调解人员从《入住协议》本身的约定不明入手，站在消费者的角度，认为月子会所在合同约定及事后管理上未能拿出消费明细方面管理的不足，要求其承担商家的社会责任，对消费者的诉求予以清算。最终双方达成调解协议，月子会所退还消费者合计费用 15000 元。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，鉴于新生儿突发夭折而月子会所并未完全按照协议约定提供相关新生儿服务，因此月子会所应当向消费者退还相应的服务费用。

“就消费者严女士的遭遇而言，其与月子会所之间所签订的协议中已明确约定月子会所是对产妇和新生儿两个人提供服务，现因新生儿的不幸早夭而会所并未对新生儿提供相应服务，因此消费者有权要求月子会所退还未实际提供服务项目所对应的费用。”金玮律师表示，新生儿早夭以致未能接受月子会所服务的情形并不能归责于消费者，月子会所应当根据有关服务项目与收费标准与

消费者据实结算费用。

同时，金玮律师也指出，由于双方之间的合同在就新生儿服务费用上约定不明，因此可根据《民法典》的相关规定，由双方通过协议补充约定，如不能达成补充协议的，则可按照合同有关条款、合同性质、合同目的或者交易习惯确定。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择月子会所时，应对其服务质量、收费标准、口碑信誉等多方面进行考察后再做选择；为避免后期退费发生纠纷，应将服务项目、收费标准、相关责任等在合同中予以约定；对于月子会所的一些格式条款或者霸王条款应及时提出异议，以免为日后退费增加



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

难度；为避免风险，可考虑缴费方式选择阶段付款方式。

记者 金勇

一周 打假

涉案9000余万元,全是“名酒”

近日，浙江宁波市江北警方破获一起特大销售假冒注册商标商品案，案值 9000 余万元。

去年 12 月，江北公安分局发现有一个销售假冒名酒的团伙在宁波活跃。随着调查的深入，民警发现这是一个以安徽籍海某为首的贩假团伙。该团伙通过聘用营

销人员，采取打电话、发信息等方式向全国推广“名酒”，收集订单后，安排宁波、金华两地的仓库发货，销往地区涉及北京、山东、新疆等 10 多个省市，受害人达 300 余人，假冒的名酒商标涉及国内 10 余个知名白酒品牌。

2021 年 1 月 26 日凌晨，专案组兵分五路，对该团伙进行收网抓捕，成功抓获海某等 5 名犯罪嫌疑人，一举捣毁两个存放假冒名酒的仓库，现场查封涉案电脑 4

台、假冒名酒 2100 余箱、13000 余瓶，涉案金额高达 9000 余万元。

经审讯，海某伙同老乡杨某、孙某等人，通过非法途径以每箱 200 元的价格购入假酒，再以每箱 3000 元的价格进行销售。曾经的工作经历使海某“客源不断”，很快“公司”的生意风生水起。

目前，犯罪嫌疑人海某、杨某、孙某已被江北公安分局刑事拘留，案件正在进一步侦办中。

金勇

主笔 闲话



居民生活的舒适度与小区物业服务息息相关，这一点无可争议。但居民和物业之间的纠纷也同样令

人头疼，围绕这些纠纷，双方闹得不快也属常事，甚至还会引发诉讼，闹上公堂。本期“专家坐堂”通过以案释法，以《民法典》为基准，解析常见的物业服务纠纷。

《民法典》为物业服务护航

生活在小区里，难免要和物业打交道。双方通过物业服务合同产生法理上的联系，也就意味着相应的行事准则必须在法律框架内。《民法典》从顶层设计上确认了业主权利，也通过合同约定了物业服务人的义务，双方相辅相成，各取所需。如果各尽其责，通常也就相安无事，可有人

的地方难免会有争执和纠纷，比如小区的广告收益到底归谁所有？建筑垃圾点设在窗外可以拆除吗？认为物业服务有瑕疵

就可拒缴物业费吗？在小区门口意外摔伤由谁来承担赔偿责任？法官通过案例来解答相关问题，从中提示大众，什么情况下，才能维护自己的合法权益。

《民法典》的实施，让业主和物业的行为都有法可循，才能减少争议化解纠纷。物业和业主之间没有化不开的矛盾，只有在法律的护航下，双方才能平安相处，取得双赢。

金勇

静安警方

打造“家门口的警务超市”

□记者 胡蝶飞 通讯员 周敏

本报讯 静安警方创新“园区警务”模式，首个园区警务站——大宁路派出所市北高新园区分部近日启用。

静安公安分局主动适应新常态，以区域警务工作为契机，以企业需求和群众满意为导向，全面落实风险防控、打防犯罪、创新服务等工作举措，创新探索“园区警务”模式。静安警方针对原有的园区警务职能进行扩容升级，围绕园区强化内部安全防范，民警定期上门走访宣传防骗、防盗等安全防范技巧，帮助建立健全企业相关制度，从源头上减少、防止违法犯罪的发生。打造“家门口的警务超市”，集接警接待、政策咨询、纠纷调处、户政业务、防范宣传等功能于一身，为企业及员工提供更好的“近距离”服务。

嘉定区卫生健康委

开展防疫防控监督检查

□记者 陈颖婷 通讯员 郑丽敏

本报讯 春节即将临近，虽然大部分老百姓选择就地过年，但仍有不少人员返（离）沪归乡，日前，嘉定区卫生健康委监督所对嘉定区长途客运站开展防疫防控监督检查。

卫生监督员重点查看上海嘉定长途客运场站管理有限公司防控措施落实情况。从检查情况看，长途客运站能够按照要求严格落实相关防控措施，在乘客入口处配备通过式测温器，查验乘客健康码及行程码并建立实名登记簿。在乘客入口处设置隔离观察室，定时对候车大厅、卫生间等区域开展清扫消毒，为工作人员配备了口罩并要求全员佩戴口罩上岗等。同时，卫生监督员要求客运中心每天对员工开展健康监测并做好相关记录。