

商家暂停营业，预付卡怎么退？

浦东新区消费纠纷人民调解委员会释法说理化解纠纷

□法治报记者 金勇

2020 年 10 月，周某在浦东新区某公司门店充值餐饮会员卡，金额 3000 元。2021 年 1 月，周某前往某公司门店就餐时被告知，因厨师回家过年，门店暂停营业，年后正常运营。2 月中旬，周某发现某公司门店已经被拆除大半，门口留有店长联系方式处理退卡事宜。周某联系店长提交会员卡信息后，迟迟未收到回复，拨打电话无人接听。因周某与某公司协商无果，遂向市场监督管理部门投诉。

经双方当事人同意，市场监督管理部门将该纠纷移交上海市浦东新区消费纠纷人民调解委员会进行调解。

【调解过程】

调解员首先询问了周某有关会员卡的具体情况，得知该公司的会员卡并不享受优惠价格，但在充值会员卡时该公司会赠送一定的充值金额，具体赠送金额周某无法提供。经过沟通，周某表示若该公司能够尽快退款，愿意扣除赠送金额。

调解员在市场监督管理部门的帮助下，联系到某公司负责人员。该负责人称某公司营业执照尚未注销，但门店确已不再运营，短时间内尚无在原店附近开设新门店的计划，故无法为周某办理退款。

调解员向某公司负责人阐明，基于周某在某公司门店办理了预付卡，并多次在该店进行消费而成立预付卡消费合同关系，即消费者周某预付货币后，接受某公司门店提供的服务之消费合同关系。

依照《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定：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。第五百七十八条规定：当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的，对方可以在履行期限届满前请求其承担违约责任。某公司门店在合同履行期间关门停业，属于根本违约情形，周某据此要求某公司门店返还卡内剩余金额，合乎法律规定。根据国家工商行政管理总局《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定：经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费



资料图片

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。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。同时，根据《上海市单用途预付消费卡管理规定》第十七条：经营者因停业、歇业或者经营场所迁移等原因影响单用途卡兑付的，应当提前三十日发布告示，并以电话、短信、电子邮件等形式通知记名卡消费者。消费者有权按照章程或者合同约定要求继续履行或者退回预付款余额。第十八条规定，经营者应当建立方便、快捷的单用途卡消费争议处理机制，与消费者采用协商等方式，

解决单用途卡消费争议。

调解员向某公司负责人指出，公司未提前 30 日发布告示并通知消费者，在消费者前来询问时隐瞒真实情况，并且停业后未建立方便快捷的争议处理机制，不积极处理退卡事宜，难以联系。以上行为都违反了《上海市单用途预付消费卡管理规定》的有关条款，应当尽快安排退款事宜。

在听了调解员有理有据的分析后，负责人也意识到公司的做法不妥，表示因停业后未能及时告知消费者并积极处理退款事宜，对消费者造成了不便，深表歉意，对于充值时的赠送金额不再扣除，直接退

床下竟发现遗照 租客拒付租金

虹口法院耐心调停疏导化解矛盾

□法治报记者 胡蝶飞
法治报通讯员 赖弈萱 郁癭

将空置的房屋挂牌出租，本以为是增加“额外收入”的好机会，不料却踏上了耗费心力的漫漫“催租路”，最终租客甚至以精神恐惧为由拒付房租，追讨损失。

这样的离奇经历便发生在房东刘先生身上，不堪重负的他最终一纸诉状将租客王某夫妇告上法庭要求其支付租金、滞纳金及拖欠物业费等各项费用，而租客王某夫妇则认为房东将其亲人遗照放在床底，有错在先，要求解除合同并无需支付租赁。

在虹口区人民法院法官的组织下，当事人逐渐敞开心扉讲述起各自的委屈。经过法官的调停疏导，原本矛盾激化的双方最终握手言和，达成调解协议。

床下发现遗照
租客拒付租金

2017 年 4 月，经中介介绍，刘先生将位于虹口区车站北路房屋租给王某夫妇，租赁合同载明租金每月 4300 元，按季度支付，先付后住，并约定逾期滞纳金金额等细节。房屋租出去后一年到期，王某夫妇表示要续租两年。虽未签署书面续期合同，但本着对老租客的信任，刘先生同意了续租意见。

自 2019 年底，双方就房租支付问题闹起了不愉快。每个季度刘先生都要通过电话、信息的形式催要租金，而王某也一再以公司运转不顺、疫情停工没有收入等理由延迟付款。这样的状态持续到今年，在屡次催付房租无果后，刘先生和王某夫妇关系逐渐僵化，王某夫妇甚至在没有通知房东的情况下擅自搬离房屋，且拒不支付拖欠租金。事后刘先生检查房屋，发现有多处污损。

租金一再讨要无果，房屋还多处“受伤”，令刘先生始料未及的

还有王某夫妇提出的“精神赔偿”。原来，王某夫妇在租住的房屋床下发现了刘先生母亲的遗照，认为自己在不知情的情况下和逝者“同居”几年，精神上造成了极大的恐惧和伤害，因此刘先生理应支付相应的赔偿金额。

法官释法明理
双方握手言和

双方矛盾愈发激化，双方各执一词，都认为自己是委屈的一方。据王某夫妇自述，自从住进租住的房屋里，两人身体每况愈下，接连生了几场大病。科学不够，玄学来凑，王某转念便怀疑到租住的房屋上。经过在房内进行了一番地毯式搜索后，他在床下发现刘先生母亲的遗照，当即火冒三丈，认为这张照片导致房屋成为了“问题房”，并造成两人体欠佳。刘先生的失误犯了自己的忌讳，王某表示无论如何都不肯支付租金。

而在刘先生眼里，这张遗照仅仅是因为自己年事已高，并不记得床下放置的杂物，当初租借出去的

时候也没有仔细检查。王某夫妇一租就是三年，之前也没有提出任何不妥，现在以此为理由拒付房租且索要赔偿未免太过牵强，自己无法接受。

眼看这场“唇枪舌剑”即将升级，法官适时打断，做起了双方的思想工作。经过法官耐心细致的释法明理，王某意识到自己以遗照为由拖欠租金的行为欠妥，言明自己只是为了“出口气”，并非真的想制造矛盾。而刘先生也本着对老租客的理解体谅，酌情减少了租金金额，最终合同顺利解除，双方握手言和，原本即将激化的矛盾在法官的反反复复沟通中消弭。

【法官说法】

王某因在床下发现遗照，以此为由主张解除合同并拒付房租合理吗？

本案中，租客在床下发现房东母亲的遗照，无法构成民法典合同编第 562 条或第 563 条中合同解除的理由。

其一，双方并未对该情况下合同可以解除进行约定；其二，房东

还卡内剩余金额。

经过调解，双方最终就纠纷处理达成了一致意见，并于现场签订了调解协议书。调解员于 3 个工作日后致电回访周某，周某表示已收到退款，并对调解员的工作表示了感谢，一场消费纠纷得到了圆满解决。

【案例点评】

近年来，单用途预付卡在便利公众支付、刺激消费等方面发挥了积极作用，受到经营者和消费者的普遍青睐。但因监管不严、缺乏风险防范机制等问题，也时常严重扰乱市场秩序，紧随其后的难题便是商家跑路、消费卡过期无法使用又不能退款。

消费者在被大额折扣吸引时，首先要衡量自身是否的确需要此类服务并有可能保持中长期需要；其次要衡量实际所需，不要因为经营者“忽悠”或是优惠幅度大而冲动消费；再次要保持清醒头脑筛选商家，尽量选择经营规模大、信誉度高的经营商家进行消费。

消费者可以在相关服务平台查询商家信息，通过一些点评网站或多询问参考其他消费者的评论或意见，不要轻信经营者的口头承诺，务必将承诺落实到书面合同，并仔细审阅其中的条款，尤其是有效日期、违约责任、转让或退款限制等相关条款。

对有疑虑解释不清的条款主动提出，若双方实在无法达成一致的，重新考虑是否消费，不要草率签字，保留好付款凭证、合同等重要材料，避免日后发生纠纷时举证困难。

消费者也可时常前往商家查看是否正常运行，避免发生长时间未前往，商家关门注销跑路后无法联系的情况。

的该行为并未造成不能实现租赁合同目的，租客依然可以依照租赁合同继续使用房屋。当然，由此引起的心理不适也可向房东主张协商解决。

需要注意的是，即使存在民法典第 562 条、第 563 条中合同可以解除的理由，合同解除权有法定的行使规则，拥有合同解除权的一方必须径直履行必要的通知义务。

根据民法典第 565 条规定，当事人一方依法主张解除合同的，应当通知对方。合同自通知到达对方时解除；通知载明债务人在一定期限内不履行债务则合同自动解除，债务人在该期限内未履行债务的，合同自通知载明的期限届满时解除。双方对解除合同有异议的，任何一方当事人均可以请求人民法院或者仲裁机构确认解除行为的效力。

当事人一方未通知对方，直接以提起诉讼或者申请仲裁的方式依法主张解除合同，人民法院或者仲裁机构确认该主张的，合同自起诉状副本或者仲裁申请书副本送达对方时解除。