

宠物店歇业搬迁 退款要收手续费

投诉人：王女士
投诉时间：2021 年 11 月

随着人们生活水平的提高，名目繁多的预付款消费逐渐成为新的消费模式，“预付款消费”在宠物美容、教育培训、健身、美容美发等行业被广泛使用，然而由此引发的

预付卡消费纠纷也逐年攀升。
消费者王女士去年 9 月在某宠物店以预付费形式充值办理了一张消费卡，最近经营者通知王女士店铺即将歇业，可能迁往别处营业，并向王女士提出可以转合作店铺继续提供服务，或者迁店后继续提供服务。
王女士认为宠物店即将迁往的地址较

远，要求退卡退款。经营者同意王女士退卡要求，但要收取 30% 手续费作为违约金。王女士无法接受经营者退卡方案，认为宠物店搬迁导致其无法继续消费，并非其主动解除服务合约，不应产生违约金，要求退还剩余金额。由于多次与经营者沟通无果，王女士无奈选择向浦东新区消保委寻求帮助。

◆ 记者连线 ◆

接诉后，浦东新区消保委工作人员立即与经营者取得联系，负责人郑女士表示店内所有预付卡办理时都签订服务合同，合同内关于消费者退卡有条款约定“消费者需支付 30% 手续费”，因迁店引起的退卡投诉由总公司全权负责，门店只能上报等待总部回复，王女士的投诉也已上报给总公司，目前总公司给出的信息还是需要收取 30% 手续费，无法满足王女士退卡要求。

《消费者权益保护法》第五十三条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费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。”由于服务合同的专属性特征较明显，双方建立服务合同关系时约定的服务场所、设施条件、服务人员等因素均会影响服务质量及消费者的服务体验感受。消保委工作人员告诉记者，经营者搬离原址，就属于服务合同内容的重大变更，在双方无法协商一致的情况下，王女士完全有权要求解除合同并退还剩余服务费。

至于经营者提到的退卡约定，根据《消费者权益保护法》第二十六条规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用

格式条款并借助技术手段强制交易。”本案中该条款也是属于典型的利用格式条款排除自己应承担的义务，加重消费者的责任的不平等格式条款。

预付款消费品类繁多，在日常消费活动中大量存在，随之而来侵权行为也是形态多样。在预付款消费领域，索赔难是消费者权益保护工作的热点和难点，有关纠纷和案例的核心是违反服务合同、未按约定提供服务。对此，若经营者擅自变更服务地点或服务设施，导致消费者服务体验明显下降或接受服务的难度提高，致使服务质量与原服务水平相差甚远，消费者应拿起法律武器，向维权部门反映，维护自己的合法权益。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，消费者退卡系因宠物店单方提出要变更服务地点所致，故消费者有权要求宠物店退还未消费部分的预付款，并可通过诉讼等方式维护自身合法权益。

“就消费者王女士的遭遇而言，宠物店歇业是王女士要求退卡的正当事由，而宠物店以合同约定为由收取 30% 手续费的做法并不合理。”金玮律师表示，就《民法典》的相关规定而言，在当事人协商一致的情况下，可以变更合同，但现系宠物店擅自歇业并提出要变更服务地点，因此王女士有权拒绝变更合同，可在宠物店无法继续按照合同

约定提供服务的情形下，要求解除合同并要求宠物店退还未消费部分的预付款。

同时，金玮律师也表示，依据《消费者权益保护法》第五十三条的规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费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。据此，宠物店也应当向消费者王女士退还未消费部分的预付款。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在办理预付卡消费时，一定要仔细阅读预付卡使用须知并做到“心中有数”，且要尽可能降



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

低预付费金额与缩短预付费周期，少量充值或不充值都是有效的“避坑”方式。

记者 金勇

一周 打假

散酒摇身变“茅台”

近日，江西吉安县公安局森林分局破获一起制销售假茅台酒案，涉案价值 300 余万元。

2018 年，刘某听亲戚说有同学在海关收缴了一批茅台酒急需转手，只需千余元即可买到，于是一次性购买了 6 箱茅台酒。接下来的几年内，刘某不断从该渠道购买大量茅台酒。

今年 7 月 26 日，吉安县公安局森林

分局接到线索后展开调查，在刘某住处发现了大量的假茅台酒。随着深入调查，一个制销售假茅台酒的犯罪网络浮出了水面。

今年 10 月底，民警获得线索，嫌犯黄某将携带假酒样品在梧州市找朋友去推销，于是专案组民警兵分两路，分别赴广西和贵州展开收网。11 月 23 日，警方在梧州市将手假假酒的黄某抓获。次日，警方又在贵阳市一个巷子内，将正在处理生产假冒注册商标茅台酒原材料的江某抓获。

警方发现，江某生产假茅台酒的窝点

位于贵阳市云岩区的一间出租房内，地上摆满了待注入假酒的空酒瓶、商标等制假工具及原料。据江某交代，2017 年，他在一次酒会上认识了一名贩卖假茅台、假五粮液液商标的人，于是从超市购买了 10 元一瓶的四川绵竹大曲以及 50 元一斤的酱香散酒，按比例灌入“飞天茅台”的酒瓶内，用机器封闭瓶盖后再由黄某以各种手段拉客售卖，售价从每瓶 750 元到 1200 元不等。其销售的假茅台酒流往广西、广东、河北、江西等地，涉案资金达 300 万元。目前，案件正在进一步深挖中。

主笔 闲话



五位好友一起吃饭饮酒，其中一人酒后骑车回家却发生单车事故身亡，同饮人是否应承担相应的赔偿责任？本期“基层调解”就以这样一个案例警示大众，饮酒尽兴固然开心，但酒后却要当心出现不测，一旦未能及时劝阻发生意外，大家都要承担相应的赔偿责任。

社交场合免不了会有一些酒局，除了应酬外，好友相聚更容易“不醉不归”。偶尔饮酒过量，只要小心照顾、谨慎应

一起饮酒一起担责

对，通常都不会发生什么意外。然而，醉酒之人无法掌控个人行为，酒后驾车往往会引发意料之外的悲剧。喝酒本为了助兴，作为同饮人，不但不要劝酒，在有人喝醉后，更要注意劝阻对方不得酒后驾车。否则，一旦发生意外，根据相关的法律规定和判例，同饮人将因没有履行劝阻义务而承担相应的侵权赔偿责任。

我国的酒文化源远流长，尤其是饮酒，更是花样繁多。在过去的理念中，如果同饮者没有喝尽兴，仿佛就是一种“罪过”。于是，酒桌上大家各显神通，以酒

会友，一醉方休。然而，随着时代的发展，文明的进步，法治的健全，劝酒逐渐成为了饭桌上的陋习。毕竟，人在醉酒后容易失控，大量摄入酒精也对身体有害无益。当饮酒过度造成不良后果时，同饮人是否需要担责，也引发了一定的争论。根据相关判例，尽管醉酒者会承担主要责任，但同饮人如果没有尽到一定的安全保障义务，同样也难辞其咎。

饮酒过量，无论从哪个角度看都不算好事，如果再因为醉酒发生悲剧性后果，那更是得不偿失了。

金勇