

店面转手后，会员卡失效了

金山区人民调解中心释法说理保护消费者合法权益

□法治报记者 金勇

消费者在美发店充值办理会员卡，没想到因为经营不善美发店转让了，如果不额外充钱，会员卡就不能继续使用。对此，消费者非常气愤，拨打了投诉电话要求有关部门查处美发店。经双方当事人同意，金山区人民调解中心介入此案。

调解员理清案件思路后，对当事人进行释法说理，有效地保障了消费者的合法权益，同时也顺利化解了这起消费纠纷。

经营不善店面转手 会员卡无法继续使用

林某去某美容美发店进行头发护理，护理过程中，林某在店员的劝说下办理了会员卡并充值金额 2000 元。两年后，林某收到短信得知，由于经营不善该美容美发店已转让，林某的会员卡会籍已转入接手的新店。林某前往新店使用该会员卡进行头发护理，但店员并不认可林某会籍。经过查询系统后，发现林某相关信息确实存在系统中，但是该店表示林某需一比一等价充值卡内余额方可继续使用。林某联系原先办卡的美容美发店，但是对方表示店面已经转让，林某的会籍关系与其无关。林某感到十分气愤，拨打 12315 消费者热线，投诉某美容美发店存在欺诈行为，要求相关部门查处。金山区市场监督管理局受理林某投诉后，经双方当事人同意，将该案移送金山区人民调解中心处理。

调解员分别联系双方当事人了解具体情况并寻找案件突破口。林某告知调解员，她当初前往某美容美发店进行头发护理，在店员一再劝说下，办理了会员卡，并充值 2000 元，凭借此卡消费，可享头发护理五折。店员又向其推销店内护理产品，五个疗程共计 600 元，此项金额已从卡内划走，该产品放置在某美容美发店内，林某后续使用过两次，还剩下三次未使用。现在林某前往新店消费，新店要求林某一比一等价充值卡内余额，方可继续使用会员卡，或者重新办理该店会员卡。且在林某的询问下，新店表示并未接收林某之前在某美容美发店购买的剩余护理产品。

林某对此非常愤慨，认为某美容美发店先是套路顾客办卡，又引诱顾客购买产品，现在一句“店面已转手”就把事情推脱了，这种行为实在让人无法接受。

调解员释法说理 保障消费者权益

调解员随后向原店主李某核实情况。李某表示像美容美发店转手这种事情是非常常见的，他承认林某的会员信息及所述情况，林某确实办理过会员卡，并进行充值，但是该店现已转手，卡内余额包括未使用完的产品都由新店接手，他也以短信形式告知林某该店已转让，林某可去新店继续使用，但是后续事情他并不知道，也与他无关。

调解员非常严肃地告知李某，根据《民法典》第五百五十五条规定，当事人一方经对方同意，可以将自己在合同中的权利和义务一并



资料图片

转让给第三人。根据《消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。李某在林某不知情的情况下将该店转手第三人，并将林某会籍一并转让，只以短信形式告知林某，显然是于情不合，于法不容。而根据《消费者权益保护法》第九条规定，消费者有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。李某既然承认原先与林某签订的会员合同，那只有在征得林某同意的前提下，才能将原先合同中的权利和义务一并转让给第三人。

李某听完调解员释法，表示自己确实对相关法律知识有所欠缺，在这件事情的处理上想得太少，愿意做出一定的弥补。

确定退款金额 顺利化解纠纷

调解员向林某转述与李某的沟通过程和沟通结果，首先认可林某在遇到明显不合理不平等的情况下能捍卫自己的权益，又帮林某分析，此事既已发生，重要的是尽可能保全自己的利益，她可以选择要求李某退款，或者在新店继续使用会员卡。林某表示去新店使用会员卡仍有历史遗留问题，于是要求李某退款。随后调解员询问林某要求退款的金额。林某称，当初充值 2000 元，购买 600 元护理产品后又使用了两次半价护理，共计 400 元，目前卡内余额

1000 元，加上未使用完的三次护理产品 360 元，要求李某退款 1360 元。

在退款金额的确定上双方又产生了争议，李某认为林某要退款，那么之前享受的两次半价护理要按照原价收费，共计 800 元，且护理产品一经拆封是无法退款的，也要扣除 600 元，因此他只能退款 600 元。

此时调解已进入尾声，调解员分别又和双方进行沟通。最终双方同意各退一步，李某愿意将两次护理按照半价收费，林某同意扣除护理产品费用，双方达成一致，同意李某退款 1000 元。后经调解员电话回访得知，李某已于一周内将钱款支付完毕。

【案例点评】

本案属于一起常见的服务消费纠纷，由于该行业流动性较大，此类美容美发退费纠纷在日常生活中屡见不鲜。在本案的调解过程中，调解员分别向双方当事人了解案情，由于某美容美发店店主李某法律意识薄弱，在店面转让过程中既没有告知林某，也没有征求对方同意，私下将会籍转让，没有做好后续的交接工作，导致顾客消费体验感一落千丈，前往相关部门投诉。

通过调解员释法，有理有据地指出李某在店铺转让过程中的问题，作为经营者应当遵守社会公德，自觉诚信守法经营，提升顾客消费体验感，才能留住顾客。对于消费者而言，遇到这类不公平不合理现象，也要拿起法律武器保护自身权益，切莫因多一事不如少一事的態度助长侵害消费者的不良风气。而在调解的最后，调解员也引导双方当事人换位思考，体谅对方立场，最终化解纠纷，达成和解。

视障老人未出家门即获赔偿

上海金融法院通过在线调解方式化解投资者索赔纠纷

□记者 胡蝶飞 通讯员 潘祎 吴斌

本报讯 “非常信任法院。没有你们，这笔钱也拿不到。让我感到意外和感动的是，你们还提供了这么多的便利。”近日，上海金融法院通过在线调解方式顺利化解一名投资者索赔纠纷，而这位投资者很特殊，他是一位视障老人，未出家门就通过参加线上调解并顺利获赔。

张老先生在 2014 年至 2015 年期间，使用个人证券账户交易某上市公司股票，在得知该上市公司实施虚假陈述行为后，听说上海金融法院有很方便的机制——“示范判决 + 专业调解 + 司法确认”多元纠纷化解机制，许多投资者很便捷就获得了赔偿款，遂也向上海金融法院起诉索赔。

但是，张老先生也有顾虑，法院的机制方便是方便，但自己的这种情况，参加诉讼实在有些费劲……原来，年近七旬的张老先生因糖尿病并发症，视力逐渐模糊被鉴定为三级视力残疾，看字都得使用高倍放大镜，又家住市郊，打车到法院要 2 个小时，儿女不在身边，只有老妻相伴，

平时出行就不大方便。虽然法官说可以居家参加在线调解，但张老先生可从来没经历过类似的事情，不知道该怎么办。

“这件事情我们法院会想办法安排好。”承办法官周欣了解情况后，立即关照法官助理，协调技术人员到老人家现场辅助。

到了在线调解的当天，书记员和技术人员来到张老先生家里，耐心说明在线调解流程，当场“解读”调解协议连线在线诉讼系统……线上，在人民调解员的主持和法官的指导下，张老先生和上市公司当场达成调解协议，并向法院申请司法确认该调解协议。

法院合议庭立即安排调解协议司法确认听证，在确认双方诉讼真实性及调解自愿性后，合议庭评议并当庭裁定双方经调解组织主持达成的调解协议有效，上市公司表示将尽快支付赔偿款，不到半小时就顺利完成了所有在线程序。

近日，张老先生收到了赔偿款，原以为很麻烦的事情很快就解决了，张老先生对法院细致入微的帮助表示了衷心感谢。



资料图片