

餐厅充值送金额，闭店时却不认账？

法院判决按实付金额与加赠金额比例返还余额

□ 首席记者 陈颖婷

在当下消费市场中，“满赠式”促销模式屡见不鲜，但消费者在享受充值优惠的同时，也可能面临商家闭店后的退款难题。近日，一起因餐厅闭店引发的退款纠纷案件，经长宁区人民法院审理后，判决按比例退还余额，保障了消费者权益。

款项。但餐饮公司却表示，吕某的剩余金额 1444 元中包含了 1020 元的优惠金额，并非实际的现金价值，因此只愿意退还实际充值的 9000 元现金余额中剩余的 424 元。

“我觉得这太不合理了。”吕某愤愤不平地说，“我充值的时候，他们可没说赠送的金额不能退啊！”

诉诸法院，维护权益

无奈之下，吕某决定将此事诉至法院，要求餐饮公司退还剩余的全部 1444 元。在审理过程中，吕某与餐饮公司均确认消费记录显示的卡内金额中包含赠送金额，但对消费过程中先行抵扣实付金额还是加赠金额各执一词。

“我们一直以来都是按照先消费实付金额再消费赠送金额的方式来计算的。”餐饮公司在庭上辩称，“所以吕某现在要求退还的 1444 元中，大部分都是赠送金额，我们不应该退还。”

然而，吕某却表示他从未被告知过这样的消费顺序，并认为赠送金额也应该按照比例退还。

法院经过审理后认为，由于双方并未就实付金额与加赠金额使用的先后顺序及预付款退费方式进行约定，因此应按照公平原则以实付金额与加赠金额之比例来计算需退还的预付余额。最终，法院认定餐饮公司应当向吕某退还充值卡余额 1297 元。

一审宣判后，双方均未提出上诉，该判决已生效。

餐厅充值，乐享优惠

原告吕某曾是某餐饮公司的常客，对该餐厅的菜品和服务都颇为满意。为了享受更多优惠，吕某先后在该公司旗下餐厅进行了 3 次充值，金额分别为 2000 元、2000 元和 5000 元，共计 9000 元。同时，吕某也享受到了餐厅推出的“满 2000 元送 260 元”“满 5000 元送 500 元”的优惠活动，充值赠送的金额与实际充值的金额一并存入了他的会员卡内，供其随时消费使用。

“我当时觉得这家餐厅的优惠活动挺划算的，就充值了这笔钱。”吕某在庭上回忆道，“没想到后来会发生这样的事情。”

公司倒闭，退款无门

然而，好景不长，吕某后来发现该餐饮公司已经闭店。截至闭店时，他的会员卡内还剩余 1444 元，其中包含了之前充值时赠送的金额。吕某随即联系餐饮公司，要求退还剩余的

用“仅退款”漏洞骗取货物百余件

女子犯诈骗罪获刑2年6个月 缓刑2年6个月

□ 记者 季张颖 通讯员 杨莹莹

你是否享受过电商平台“七天无理由退货”和“仅退款”的便利服务？这项原本是为了保护消费者权益的举措，却被有心人利用，通过“退货不退款”的方式获得货物并转头卖出，狂“薅”商家“羊毛”。近日，经闵行区人民检察院提起公诉，被告人陈某某犯诈骗罪，被判处有期徒刑 2 年 6 个月，缓刑 2 年 6 个月，并处罚金 1 万元；违法所得予以追缴。

购物时在退货规则漏洞中发现“商机”

2022 年 10 月，陈某某在某电商平台购物时发现，如果下单后在还没有收到货物的情况下点击退款，在途货物就会被快递公司拦截，从而生成一个新的退货快递单号。陈某某最近手头有些紧张，不禁动起了歪脑筋，想利用其中的规则漏洞“发财”。

“如果我用两个账号先后购买同一件商品，对其中一个在途商品点击‘仅退款’就可以得到一个退回的快递单号。而收到另外一件商品后我如果再点击‘退货退款’，岂不是可以将之前那个在途退回的快递单号填入，制造一个我已经将快递寄回的假象。这样，我就能骗取一件免费商品！”打好小算盘后，陈某某立刻盯上了某品牌服装店准备“行动”。

2022 年 12 月，陈某某开始在电商平台的某品牌服装旗舰店大肆下单，批量骗取女装货品。由于多次恶意退款，她的账号总是使用不久后便被平台封掉，无法使用。为避免引起怀疑，陈某某又先后从网上购买了十几个电商平台账号，用于购买商品和退货，每个账号价格 100 至 150 元不等。

收到货后以低价倒卖牟利，货值金额9万元

陈某某不满足将这些衣服仅用于自用。她多次联系电商平台上售卖该品牌服装的其他商家，号称可售卖旗舰店款且价格明显低于市场价。“最新款”“超低价”“旗舰店专供”，商家眼见能尝到不少甜头，只当陈某某能拿到内部专供货源，很快跟她达成合作。

更令人咋舌的是，陈某某与这些商家合作的方式，“大胆”且“高效”。先是商家陆续在自己的淘宝店上架一些旗舰店的款式，每当有顾客下单购买，他们便将顾客的收货地址和电话告知陈某某。随后，陈某某便使用前述手法从品牌旗舰店骗取货物。截至案发，被告人陈某某利用虚假物流单号向涉案旗舰店申请退款约 80 笔，骗取货物 100 余件，货值金额约 9 万元。

纸终究包不住火，2023 年 4 月初，涉案公司在对品牌旗舰店的货物进行盘点时发现，有人使用不同的淘宝 ID，利用平台退换货规则的漏洞骗取超百件服装。该公司负责人随即报警。

经查，被告人陈某某利用电商平台退换货规则的漏洞和卖家怠于处理退款申请的疏忽，通过其购买的多个账户在涉案店铺先后下单购买同款服装，待店家发货后，对同一组订单分别采取“仅退款”和“退货退款”的方式进行操作，虚构“退货退款”订单货物已退回的事实，并将收到的服装通过转卖获利。

鉴于被告人陈某某具有自愿认罪认罚、退赔等情节，且已全部退赔被害人并获得谅解，最终陈某某因诈骗罪，被判处前述刑罚。

【检察官提醒】

电商购物热潮之下，各大电商平台争相推出“仅退款”等各项举措吸引消费者。此举本意为简化售后流程，维护绝大多数消费者合法权益，却被有心人利用走上“薅羊毛”的捷径，这也暴露出一些商家存在管理和

制度上的漏洞。一方面，商家在追求销售业绩的同时，不能忽视退货环节的管理，应及时查验退货产品；另一方面，消费者也应该遵守诚实守信的市场交易原则，不要因为一时小利而滑向违法犯罪的深渊。

【法官说法】

《中华人民共和国民法典》第 510 条规定：“合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有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，按照合同相关条款或者交易习惯确定。”

本案系“满赠式”促销模式下消费者主张退还剩余预付款的案件。在当事人未事先约定预付款使用、退还方式的情况下，法院需要综合考量赠与行为性质、缔约条件、消费者与经营者间的利益衡量等因素，正确处理“实付金额”与“加赠金额”的关系。

本案中，吕某在餐饮公司处实际充值 9000 元并享受了 1020 元的赠送优惠。然而，在吕某卡内金额尚未使用完毕时，餐饮公司却突然闭店，构成了违约。因此，吕某主张餐饮公司返还剩余未消费款项的请求于法有据，应予支持。

由于双方之间并未就实付金额与加赠金额使用的先后顺序进行特别约定，且实付金额与加赠金额在消费过程中是混同计数、统一使用、无法分割的。因此，法院按照公平原则，以二者之比例计算应退回的充值卡余额，既维护了消费者的合法权益，也维护了诚信公正的市场秩序。