

□ 见习记者 王葳然 通讯员 陆艺楷

当前,预付卡模式在教育培训、休闲健身等业态已经成为主流。但当预付卡需要退费时,总是让消费者头疼不已。近期,上海市宝山区人民法院审结一起服务合同纠纷案件。消费者在美容美发店充值7万余元,办理了一张“三折消费卡”,可没等充值金额消费完,商家便将门店转让给他人。消费者可否解除合同并要求商家退还余额?曾享受的服务如何计算?法院通过判决给出了答案。

案件回顾>>>

2022年9月起,潘女士陆续向某美容美发店支付7万余元并办理了一张会员卡,双方约定由美容美发店向潘女士提供美容服务,潘女士消费时凭卡可在原价的基础上享受三折优惠。此后,潘女士持卡在该美容美发店消费1万余元,费用均从卡内余额扣除。

2023年5月,该美容美发店经营者彭先生在潘女士不知情的情况下,将门店转让给他人经营并将原美容美发店注销登记。潘女士认为,原美容美发店已注销,现美容美发店的经营者也发生变更,服务合同的基础已经丧失,因此请求彭先生退还剩余款项5万余元。沟通无果后,潘女士将彭先生诉至法院。

庭审中,彭先生表示,虽然原美容美发店已注销、现美容美发店经营者发生了变更,但潘女士仍可以持卡在新店内消费并享受三折优惠,不同意潘女士退卡。同时,彭先生提出,根据潘女士与美容美发店签订的《服务合同》,会员不可随意退卡,如因特殊原因要求退卡,则会员已经消费的部分应当按照原价计算。因此,如果潘女士坚持要退卡,他愿意承担退还卡内余额的义务,但应按原价扣除已经消费的部分后,再退还剩余款项。

法院经审理认为,该案的焦点在于彭先生应当向潘女士退还的金额如何确定。

法院分析,首先,彭先生辩称

美容美发店的会员须知中载明办卡后不可随意退卡,但该条款是美容美发店单方面作出的对消费者不公平、不合理的规定,应当依法认定无效。潘女士在美容美发店所充值的款项是预付款性质,在潘女士未享受到相应服务的情况下,有权要求被告退还相应的款项。

其次,彭先生称潘女士办理的会员卡在其转让后的门店中仍可继续使用,但潘女士是在原美容美发店办理会员卡,彭先生已将该美容美发店转让给案外人,并将原美容美发店注销登记,原服务合同已无法继续履行,潘女士要求退还相应的款项并无不当。

最后,关于退款金额,法院认为,一方面,彭先生没有提供证据证明将转让店铺、注销登记的事告知潘女士,潘女士要求退还相关费用是因彭先生的行为所导致;另一方面,潘女士在办卡充值时,原美容美发店已经明确了折扣计算方式,应视为双方已经对服务期内的服务金额进行了约定,现彭先生要求按照原价计算潘女士已经享受的服务金额,既无法律支持也有违诚信,法院不予支持。

最终,法院判决彭先生返还潘女士5万余元。一审判决后,彭先生不服提起上诉,二审维持原判。

说法>>>

经营者采用预付卡模式本无不妥,但经营者应当依法、诚信经营,在与消费者建立服务合同关系

预付费没用完店就没了
五万多元余额怎么退?

法院:因经营者原因解除合同,已享受的服务按折扣价计算

时合理确定各方权利义务。消费者也应当根据自身情况合理选择消费模式,切勿冲动消费。

● 格式条款提供者应当合理确定各方权利义务

格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循

公平原则确定当事人之间的权利和义务,如果提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利,该格式条款无效,比如预付费服务合同中常见的“不退不换”“会员不得单方解除合同”“如有争议,最终解释权归商家所有”等。

此外,提供格式条款一方对于与对方有重大利害关系的条款,应严格按照对方的要求对条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。

● 退费金额比例应根据实际情况综合判断

采取预付费方式的服务合同往往具有较强的人身属性,不宜强制履行,当合同陷入僵局时应当准许当事人解除合同。至于消费者未使用金额的退还比例如何确定,关键看合同解除的原因在于消费者自身还是经营者未按合同约定提供对应服务。如消费者因自身原因要求解除合同,考虑到经营者存在经营成本,经营者可以要求按照打折前的价格计算已提供服务的价款,但经营者主张的打折前价格明显不合理的除外。此外,如果合同中对此作出对消费者更有利约定的,应当按照约定处理。如因经营者原因(闭店、经营主体发生变更、提供服务地点发生变更、提供服务内容发生变更等)导致合同订立的基础发生重大变化或者合同目的无法实现的,消费者有权主张在已经享受的折扣价或者优惠价基础上计算服务价格,并要求经营者退还未使用的预付金额。

● 消费者需谨防各类消费“套路”,切勿冲动消费

在服务合同领域,预付卡模式普遍存在。商家在推销预付卡时往往会告知消费者充值金额越高、折扣力度越大,甚至有经营者会宣传“一次充值,终身使用”。面对商家的各类消费“套路”,消费者应当保持理性,根据自身实际情况确定消费模式,切勿冲动消费,避免商家“爆雷”导致经济损失,或者因退卡等引发各类纠纷。

觉得“吃了亏”,她将失智老人“藏起来”

□ 通讯员 程一婧 陈润文 记者 徐荔

根据相关法律规定,监护人应当妥善履行监护职责,确保被监护人的人身和财产安全。然而,若被监护人被他人藏匿,致使监护人无法履行监护职责,如何应对这一情况?

近日,上海市静安区人民法院审结了一起因继女将失智老人“藏起来”,而引发的人格权侵害禁令案。

谁更适合照顾失智老人

年过六旬的顾老伯被诊断出患有器质性精神障碍,2024年被宣告为无民事行为能力人,由再婚妻子李阿婆担任监护人。不久后,李阿婆去世,谁来担任顾老伯的监护人成了一个难题。

顾老伯有一名胞姐顾阿婆,顾老伯和李阿婆再婚后也有了一位继

女赵女士,两人都有意向担任老伯的监护人,互不相让,最终闹上法庭。经过调查核实,法院认为赵女士与顾老伯并没有形成抚养关系,顾阿婆作为与顾老伯有血缘关系的胞姐,更适合担任顾老伯的监护人。

判决已定,矛盾却愈演愈烈。因为赵女士竟然将顾老伯“藏”了起来,并拒绝透露顾老伯的居所。顾阿婆多次要求接回弟弟,却被一口回绝。双方为此多次报警,还经历了律所、派出所、司法所的“三所联动”调解。调解中,赵女士认为自己多年来一直照顾顾老伯,在精力和经济上付出较多,因此要求补偿。顾阿婆则不同意,她表示顾老伯每月有8500元养老金,名下还有90多万元存款,赵女士照顾顾老伯时用的都是他的钱,根本没有用过自己的一分积蓄。双方僵持不下,于是顾阿婆向法院申请人格权侵害禁令。

法院发出人格权侵害禁令

作为顾老伯的监护人,顾阿婆肩负着维护被监护人人身、财产权益以及其他相关合法权益的责任。然而,由于赵女士的干预,顾阿婆一直无法接触到顾老伯。这种情况不仅妨碍了顾阿婆履行监护职责,还可能导致顾老伯处于缺乏保护的危险境地。

审理中,法官耐心地向赵女士释法说理,希望赵女士能够从维护顾老伯权益的角度出发,尽快让顾老伯回归监护人的照料下。但赵女士坚持认为自己在经济上“吃了亏”,始终不同意顾阿婆接回弟弟。

法院认为,监护人依法履行监护职责产生的权利,受法律保护。赵女士的行为已实际妨害顾阿婆履行监护职责,侵害了顾阿婆的监护权,如不及时禁止侵害行为,将不利于被监护人得到妥善监护。最终,法院发出人

格权侵害禁令,裁定顾阿婆可以接回顾老伯,赵女士应予以配合。

案件判决后,顾阿婆已顺利接回顾老伯进行照顾,她还向承办法官送上了锦旗和感谢信。

说法>>>

老年人属于社会特殊群体,需要特别关注,他们的人身财产安全极易受到侵害。司法实践中,家庭成员常因觊觎监护人持有的财产而争夺监护资格,继而引发藏匿、抢夺老人等诸多纠纷。相关法律明确要求社会各界应为监护人履职提供必要支持,经法院生效裁判文书指定的监护人,其依法履行监护职责产生的权利受法律保护。同时,监护权作为一种基于婚姻家庭关系产生的身份权利,可参照适用人格权侵害禁令规定,对于具有现实性、紧迫性的不法侵害行为,法院可以制发人格权侵害禁令,禁止实施阻碍监护人履行监护职责的行为。