

消息树

网购物品只有33克坚果
法律人士：商家行为引人误解，可能涉嫌虚假宣传

春节临近，很多人开始置办礼品。有网友发现在某网购平台售卖的“百草味坚果大礼包”，宣传重达958克，但其中有660克是饮料，算得上是真正坚果的核桃仁只有33克。有网友质疑，这样的宣传方式是有意误导消费者。

1月25日，记者在百草味官方旗舰店看到，有不同价位的礼盒热卖，而商品名称和主图并未显示含有饮料。记者在网购平台找到网帖中出现的礼盒，商品名包括“坚果大礼包”“干果炒货”等字样。点击购买时链接名称也只出现了商品重量，分为958克、1366克等多个价格档位，只有点开详情小图时，才能看到礼盒的具体内容。其中，958克礼盒售价32.9元，包含33克核桃仁、70克花生，两种饮料加起来为660克，其他四种均为饼干等小零食。

有网友质疑，当礼盒中大部分内容都不是坚果时，商品还能叫“坚果大礼包”吗？商家是否存在误导消费者的嫌疑？记者联系了百草味官方旗舰店，客服表示，该系列坚果大礼包的确都含有百草味特色的饮品，会将网友的质疑记录下来向上反馈。

对此，江苏中虑律师事务所合伙人滕尚丽律师表示，按照《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定，商家此种行为引人误解可能涉嫌虚假宣传。

滕尚丽表示，商家这样的宣传行为可能涉嫌违反《消费者权益保护法》的相关规定。“商家在宣传中没有全面、真实地告知消费者商品的具体成分和各成分的含量，尤其是坚果类产品的实际占比很低这一关键信息，导致消费者在不了解真实情况的前提下做出购买决策，侵犯了消费者的知情权。”

滕尚丽认为，消费者基于对“坚果大礼包”的认知（通常认为坚果是主要成分）购买该商品，而实际收到的商品与预期不符，商家的行为损害了消费者的合法权益，消费者有权要求商家承担相应的责任，如退货、退款或赔偿损失等。作为广告主（商家），应当对广告内容的真实性负责，若存在虚假宣传行为，市场监管部门可以依法对其进行处罚，如责令停止发布广告、消除影响，并处以罚款等；同时，消费者也可以依据《广告法》和相关法律法规要求商家承担民事赔偿责任。

（来源：现代快报）

□ 记者 章炜

预付式消费在美容美发等服务行业极为普遍，然而商家“关门跑路”“注销失联”导致消费者余额难退的纠纷频发，侵害消费者合法权益。消费者刘先生在美容店充值万余元购买按摩服务后，店铺突然注销，剩余款项多次追索无果，为维护自身权益，刘先生将门店负责人告上法庭，希望店主退还余额。近日，上海市崇明区人民法院对该起服务合同纠纷进行公开审理。

充值万余元，门店突然注销

2024年下半年，家住崇明的刘先生计划做淋巴排毒按摩护理，经实地了解后，选择“艺星护肤造型”店办理充值消费。根据门店促销活动，刘先生先后两次充值：2024年11月16日，参与“5980元买一送一”“双11”活动，购买颈侧淋巴+腋下淋巴按摩服务，通过原门店充值卡扣抵2768元、实际转账支付3212元；2024年12月8日，参与“12800元返现2500元”活动，购买性腺淋巴按摩服务，实际转账支付10300元，两次充值及抵扣款项共计16280元。

充值后，刘先生仅消费四次，其中腰肾保养三次、颈肩按摩一次。然而，2025年1月9日，这家门店突然完成工商注销登记，门店停止营业，刘先生剩余的按摩服务无法继续享受。“店铺说关就关，剩下的服务没法做，充值的钱也没人退。”刘先生多次联系门店负责人交涉退款事宜，均未能达成一致。

经查，这家美容店是黄先生于2024年4月从孔先生处接手经营，黄先生为该店实际投资者。在与黄先生协商退款无果后，刘先生整理好企业信用信息、转账明细、消费记录、微信聊天记录等证据，将黄先生诉至法院，最初要求退还充值余额16280元，此后根据举证情况，变更诉讼请求为14108元。

店主：接手之前的充值不退款

双方围绕“退款金额如何认定”“原门店充值卡抵扣款是否应退”两大核心问题展开激烈辩论。

法庭上，黄先生辩称，他接手门店后诚信经营，门店注销属实，但不同意刘先生主张的退款金额。“我接手门店之前的充值卡，可以继续消费，但不负责退款。”



诉讼实录

美容店多次易主 1万多余额怎么退

接手者拒认旧卡债务
法院：退还1.2万余元

黄先生提出，刘先生所述的2768元是原门店转让前的充值卡抵扣款项，他不承担退款责任；对于刘先生在他经营期间的充值款项，认可可退费，但对具体金额有异议。黄先生表示，他会提供相应证据佐证，但在法院指定的举证期限及宽展期内，始终未提交任何证据材料。

针对黄先生的抗辩，刘先生方回应称，黄先生接手门店后，自愿接受原充值卡债权抵扣新消费款项，应视为其同意承担该部分服务义务，现门店注销无法履约，该部分抵扣款项对应的未消费余额理应退还。同时，刘先生提交的支付宝转账明细、美容护理档案表、消费记录表等证据，可清晰证实其充值金额、消费次数等核心事实，黄先生无正当理由拒不举证，

应承担不利法律后果。

此外，黄先生提供的电脑截屏存在内容不全、未显示充值余额等问题，无法作为核定消费金额的有效依据。“他们提供的电脑截屏存在内容不全，消费金额、次数都与实际不符，且截屏没有拍摄最后一栏充值卡的余额，我无法认同。”

记者了解到，不少消费者遭遇“新店不认旧账”套路。部分商家先以充值享受优惠等方式吸引消费者，积累一定客户量后，突然以“经营不善”为借口消失，新任商家则声称门店系转让得来，提出只能有条件地承接前任商家的客户，迫使消费者重新充值。法律人士建议，对于预付卡乱象，监管部门应高度重视，加大执法力度，严厉打击此类侵犯消费者权益的行为。

法院：经营者违约担责，应退还相应款项

法院认为，民事活动应当遵循诚实信用原则。当事人对自己的主张所依据的事实或者反驳对方所依据的事实有责任向法院提供证据加以证明。没有证据或者证据不足以证明当事人的事实主张的，由负有举证责任的当事人承担不利后果。双方之间的口头服务合同系当事人真实意思表示，未违反法律和行政法规的强制性规定，当属合法有效。

根据《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服务，未按约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回已付款。因黄先生投资经营的美容店注销，导致刘先生的合同目的不能实现，构成根本性违约，侵害了刘先生的合法权益。黄先生作为投资

者在无法继续履行合同的前提下，理应积极配合刘先生办理未消费款项的退款事宜，故刘先生要求黄先生退还充值卡余额，具有事实和法律依据，法院依法予以支持，但应以法院核定的金额为准。

关于充值卡余额的认定，双方对于充值金额、单次消费结合赠送次数的计算存有争议。黄先生赠送的次数属于促销活动而附加的优惠条件，应视为合同整体服务量的一部分，已包含在总次数中，无法单独区分，不能简单地将被赠送的次数剔除或单独计算，单价应为充值金额除以总次数。关于充值卡扣款2768元的问题，因为刘先生将充值卡中的2768元债权支付给了黄先生，黄先生也已接受，表明黄先生自愿承担了向刘先生提供价值2768元

服务的义务，刘先生支付的对价实际应包括2768元的债权和转账支付的3212元，共计5980元。

根据消费记录表所载明的内容，2024年11月16日参加门店“5980元买一送一”的“双11”活动，刘先生支付对价为5980元，服务总次数11次，已消费2次，剩余9次，黄先生应退还4892.73元；2024年12月8日参加门店“12800元返现2500元”活动，刘先生实际支付对价为10300元，服务总次数11次，已消费3次，剩余8次，黄先生应退还790元。

法院最终判决黄先生退还刘先生充值消费余额12383.63元。案件受理费10元，由黄先生负担。